



VIER Cognitive Voice Gateway Console (UI) Bedienungsanleitung



Kontakt

VIER GmbH
Hamburger Allee 23
30161 Hannover

Tel.: +49 511 957395-1200
E-Mail: info@vier.ai

Customer Service Desk
Tel.: +49 511 957395-4444
E-Mail: support@vier.ai

Die Informationen in diesem Dokument sind Eigentum der Firma VIER GmbH und dürfen ohne Zustimmung nicht kopiert oder an Dritte weitergegeben werden. VIER GmbH versichert, soweit dies möglich ist, dass alle in diesem Dokument enthaltenen Informationen korrekt sind, übernimmt aufgrund der ständigen Weiterentwicklung der Produkte aber keine Garantie auf Vollständigkeit. Bitte fragen Sie nach aktuellen Versionen.

Copyright © VIER GmbH 2024: Alle Rechte vorbehalten

INHALTSVERZEICHNIS

1	Zu dieser Dokumentation	6
1.1	Zielgruppe.....	6
1.2	Schreibkonventionen.....	6
1.3	Aufbau der Dokumentation	7
1.4	Warnungen, Hinweise und Tipps.....	8
2	Zu diesem Produkt	9
2.1	Produktbeschreibung.....	9
2.2	Aufbau der Benutzeroberfläche.....	15
2.3	Benutzeroberfläche bedienen.....	17
3	An- und Abmelden.....	18
3.1	Anmelden über den Kunden-Login der VIER Homepage	18
3.2	Anmelden über den Produktlink.....	18
3.3	In einer Authentifizierungs-App registrieren	19
3.4	Passwort zurücksetzen	20
3.5	Anmeldedauer anpassen	20
3.6	Abmelden.....	20
4	Sprache wählen	21
5	Projekte	22
5.1	Projekt anlegen	22
5.1.1	Provisionierungs-API	23
5.1.2	Projekt-Basisdaten eintragen	23
5.1.3	Internationale Zugangsrufnummern einrichten	24
5.1.4	Sprachdienste einrichten.....	25
5.1.5	Bot einrichten.....	25
5.1.6	ID von Dialogflow-CX-Agent:innen einfügen	40
5.1.7	Anmeldeinformationen aus Dialogflow CX oder Dialogflow ES via JSON-Datei importieren	41
5.2	Projekt anlegen - Erweiterte Optionen.....	41
5.3	Projekt bearbeiten.....	47
5.4	Projekt per Browser anrufen und testen.....	47
5.5	Projektfarbe einem Projekt zuweisen	48
5.6	Projekt kopieren	49
5.7	Projekt verschieben.....	50
5.8	Projekt löschen.....	50

5.9	Projekt wiederherstellen	51
5.10	Einen Überblick über projektspezifische Key Performance Indicators (KPIs) bekommen.....	51
5.10.1	Einen Überblick über den Projektstatus bekommen.....	51
5.10.2	Einen Überblick über Anrufstatistiken bekommen.....	52
5.10.3	Einen Überblick über Sprachdienst-Latenzen bekommen.....	53
5.10.4	Einen Überblick über REST-Endpunkt-Latenzen bekommen	54
5.11	Einen Überblick über Dialoge bekommen.....	55
5.12	Integrationen hinzufügen	57
5.12.1	VIER Interaction Analytics einem Projekt hinzufügen.....	57
5.12.2	Einen Webhook hinzufügen	59
5.13	Einen Überblick über die Abrechnung eines Projektes bekommen	60
5.14	Einen Überblick über den Status eines Projektes bekommen	61
5.15	Playground Bot verwenden	62
6	Administration	69
6.1	Kunden.....	69
6.1.1	Kunde anlegen	69
6.1.2	Kunde bearbeiten.....	72
6.1.3	Kunde löschen.....	73
6.1.4	Kunde wiederherstellen	73
6.2	Abteilungskonten	73
6.2.1	Abteilungskonto anlegen	73
6.2.2	Abteilungskonto bearbeiten.....	77
6.2.3	Abteilungskonto löschen	78
6.2.4	Abteilungskonto wiederherstellen	78
6.3	Sprachdienst-Profile	78
6.3.1	Speech-to-Text-Profil.....	78
6.3.2	Text-to-Speech-Profil.....	81
6.4	Rufnummern	83
6.4.1	Rufnummern einem Kunden zuweisen	83
6.4.2	Neue Provisionierungs-Rufnummernblockdaten hinzufügen.....	86
6.4.3	Rufnummernblock löschen	86
6.5	Abrechnung	86
6.5.1	Einen Überblick über die Nutzungsdaten bekommen	87
6.5.2	Nutzungsdaten herunterladen	87
6.6	Zugriffsverwaltung	88
6.6.1	Zugriff gewähren.....	88
6.6.2	Zugriffsrechte erweitern.....	89

6.6.3	Zugriffsrechte entfernen.....	90
7	Produktkonfiguration	91
7.1	Reseller-Einstellungen	91
7.1.1	Reseller-Einstellungen vornehmen	91
7.1.2	Reseller-Einstellungen bearbeiten	94
7.2	Design der Benutzeroberfläche	95
7.2.1	Design der Benutzeroberfläche anlegen.....	95
7.2.2	Design der Benutzeroberfläche bearbeiten	96
7.2.3	Design der Benutzeroberfläche löschen.....	97
8	Support	98
8.1	Kontakt	98
8.2	Dokumentation	98
	Glossar.....	99

1 ZU DIESER DOKUMENTATION

In den folgenden Abschnitten erfahren Sie, an wen sich diese Dokumentation richtet und wie sie aufgebaut ist.

1.1 Zielgruppe

Dieses Dokument richtet sich an Sie als

- Solution Manager,
- Customer Journey Manager,
- Manager Conversational AI Solutions,
- Solution Developer oder
- Engineer Conversational AI.

Dieses Dokument konzentriert sich auf die Beschreibung des Umgangs mit VIER Cognitive Voice Gateway Console (UI). Ausführliche Informationen zu APIs, ihrer Verwendung und ihrer Integration in Conversational AIs und Contact Center finden Sie unter <https://cognitivevoice.io/docs/> und <https://cognitivevoice.io/specs/>.

1.2 Schreibkonventionen

Folgende Auszeichnungselemente finden Sie in dieser Dokumentation:

Auszeichnung	Verwendung	Beispiel
Dialogelement	Kennzeichnet <ul style="list-style-type: none"> • Schaltflächen, • Module, • Dialogfenster und • Einstellungsmöglichkeiten. 	Klicken Sie auf Speichern .
Parameter und <i>Nicht-klickbare Schaltfläche</i>	Kennzeichnet <ul style="list-style-type: none"> • Parameter, • Bereiche und • nicht-klickbare Schaltflächen. 	Auswertung der letzten X Stunden
<i>„Status“</i> und <i>„Meldung“</i>	Kennzeichnet <ul style="list-style-type: none"> • Statusbezeichnungen und • Meldungen. 	Sie befinden sich im Status <i>„Bereit“</i> oder <i>„Pause“</i> .

Auszeichnung	Verwendung	Beispiel
Klickpfad	Kennzeichnet Klickpfade.	Um den Login zu konfigurieren, klicken Sie auf Start > User > Login.
Code	Kennzeichnet Code.	<pre>// OAuth credentials \$sssoClientId = ' Ist zu erfragen ';</pre>

1.3 Aufbau der Dokumentation

In der vorliegenden Dokumentation sind folgende Such- und Orientierungshilfen verfügbar:

- Das Inhaltsverzeichnis bietet Ihnen einen Überblick über die Inhalte und Gliederung der Dokumentation.
- Anhand von Querverweisen im Fließtext erhalten Sie weiterführende und erklärende Informationen zu einem Sachverhalt.
- Die Kopfzeilen auf jeder Seite zeigen an, in welchem Kapitel Sie sich gerade befinden. Je nach Umfang enthält ein Kapitel mehrere Abschnitte.
- Das Glossar erklärt wichtige Fachbegriffe, die in dieser Dokumentation verwendet wurden.
- Das Sternchen * zeigt Ihnen, dass es sich bei der beschriebenen Funktion um eine kostenpflichtige Zusatzfunktion handelt. Bei weiteren Fragen wenden Sie sich an das VIER Customer Success Management
- Die Screenshots stellen Teile oder ganze Bereiche der Software dar und dienen zur Unterstützung.

HINWEIS! Die in dieser Dokumentation verwendeten Screenshots können ggf. von der von Ihnen verwendeten Softwareversion abweichen.

Die in dieser Dokumentation verwendeten Screenshots enthalten keine Versionsnummer und kundenspezifische Daten wie Kunden- und Benutzername. Die abgebildeten Inhalte entsprechen jedoch der jeweils aktuell zugrundeliegenden Version. Für die beschriebene Konfiguration sind alle Module freigeschaltet. Die Beschreibung dieser Elemente erfolgt anhand der Menüreihenfolge auf der Benutzeroberfläche.

1.4 Warnungen, Hinweise und Tipps

Mithilfe von Warnungen und Hinweisen wird auf Besonderheiten bei der Konfiguration und Bedienung hingewiesen. Um Datenverlusten oder einer längeren Fehlersuche vorzubeugen, beachten Sie insbesondere Warnungen.

Hervorgehoben und mit einem Signalwort kenntlich gemacht, sind:

- alle Hinweise,
- zusätzliche Informationen und
- Texte, die Sie bei der Lösung eines Problems unterstützen.

Folgende Warnhinweise und Hilfen finden Sie in dieser Dokumentation:



⚠ GEFAHR

Art und Quelle der Gefahr

Folgen

1. Entkommen der Gefahr



⚠ WARNUNG

Art und Quelle der Gefahr

Folgen

1. Entkommen der Gefahr



HINWEIS

Art des Problems

Lösung des Problems



HILFE

Art der Hilfe

Sie benötigen Unterstützung?

X Ursache des Problems

! Lösung des Problems



TIPP

Art der Information

Zusätzliche Information oder Arbeitserleichterung

2 ZU DIESEM PRODUKT

In den folgenden Abschnitten lernen Sie VIER Cognitive Voice Gateway kennen.

2.1 Produktbeschreibung

Was ist VIER Cognitive Voice Gateway?

Mit VIER Cognitive Voice Gateway (VIER CVG) ermöglicht Ihnen VIER die Entwicklung herausragender Voicebots, Phonebots und virtueller Agenten. Dazu kombiniert VIER seine proprietäre Medienverarbeitungs- und Telefonie-Technologie mit den besten auf dem Markt erhältlichen Voice- und Conversational-AI-Technologien und macht diese über offene APIs leicht zugänglich. Integrationen mit Contact Centern ermöglichen einen vielseitigen Einsatz in bestehenden Kommunikationsumgebungen.

VIER Cognitive Voice Gateway besteht aus:

- einer skalierbaren und hochverfügbaren Telefonie-Plattform sowie der Bereitstellung von Rufnummern
- hardwarebeschleunigter Audiosignal-Verarbeitung
- einfach verwendbaren REST-APIs
- der Integration verschiedener marktführender AI-basierter Speech-to-Text-Produkte und Text-to-Speech-Produkte in vielen Sprachen (z. B. Amazon™, Google™, IBM®, Microsoft®, Nuance®)
Weitere Integrationen sind auf Anfrage möglich.
- der Integration verschiedener marktführender Conversational AIs (z. B. VIER Conversational AI, boost.AI, Botario, ChatGPT, Cognigy™, Dialogflow® CX und Dialogflow® ES, Rasa, Jovo, Ubitec)
Weitere Integrationen sind auf Anfrage möglich.
- der Integration von Contact-Center-Systemen, wie VIER engage, Genesys, Deutsche Telekom, Vodafone
- der Integration nachgelagerter Systeme wie z. B. VIER Interaction Analytics
- einer webbasierten Benutzeroberfläche für die Konfiguration und Verwaltung

Was ist ein Projekt?

Ein Projekt in VIER Cognitive Voice Gateway ist die Verbindung zwischen dem Anrufer:in und der Conversational AI des Kunden:

Pro Bot und pro Sprache ist ein Projekt in VIER Cognitive Voice Gateway erforderlich.

- Um den Bot anzurufen, wird eine Rufnummer verwendet, die dem Projekt zugeordnet wurde.
- Ein Projekt kann durch einen generierten Projekt-Token identifiziert werden.
- Ein Projekt ist einem Benutzerkonto in VIER Cognitive Voice Gateway (eines Kunden in VIER Cognitive Voice Gateway) zugeordnet.

User und Owner

User

User sind Personen, die Zugangsdaten für den Zugriff auf die VIER Cognitive Voice Gateway Console (UI) für Verwaltungs- und Konfigurationsaufgaben erhalten. Jeder User kann eine von vier Rollen haben:

- Reseller-Administrator:in
- Kunden-Administrator:in
- Abteilungskonto-Administrator:in
- Projekt-Administrator:in

Ein:e Administrator:in einer bestimmten Organisationseinheit kann alle anderen darunter liegenden Einheiten sehen.

Owner

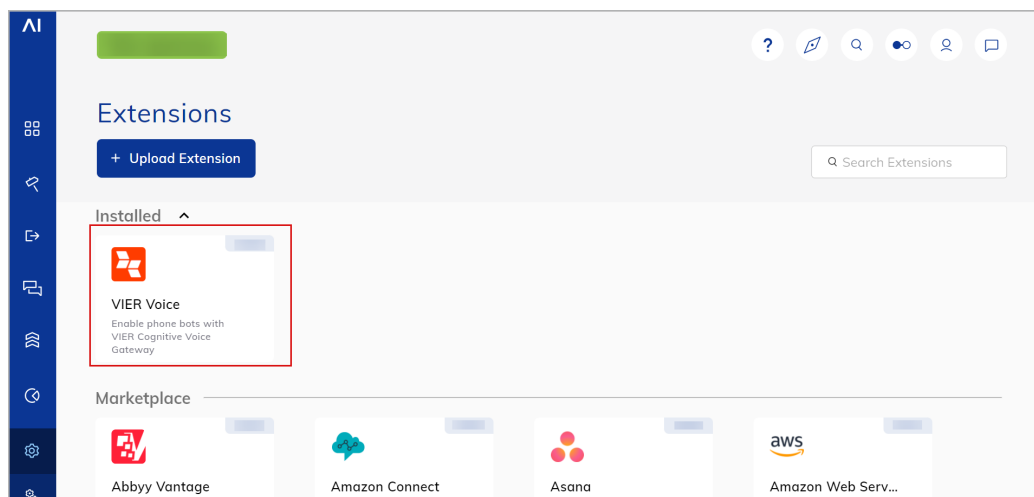
VIER Cognitive Voice Gateway verwendet an bestimmten Stellen das Konzept des Owners. Die Eigentumsrechte werden auf Organisationseinheitsebene modelliert, nicht auf Userebene. Wenn Eigentumsrechte bestehen (z. B. ein Sprachdienst-Profil oder ein Plattform-Rufnummernblock), dann gehören diese einem Reseller, Kunden oder einem Projekt, aber nicht einem User. Wenn einem User die besitzende Organisationseinheit direkt zugewiesen ist, und zwar nur diese Einheit, dann wird ein User als Owner betrachtet.

Beispiel

Ein Sprachdienst-Profil, das einem Kunden gehört, kann nicht von einem:einer User:in bearbeitet werden, dem nur ein Reseller zugewiesen ist, obwohl diese:r User:in das Profil sehen kann. Außerdem kann ein:e User:in, der:die direkt einem Projekt zugewiesen wurde, das Profil nicht bearbeiten, obwohl er:sie es verwenden kann. Nur ein:e Kundenadministrator:in mit dieser spezifischen Kundennummer kann es bearbeiten.

VIER Voice Extension für Cognigy

Die VIER Voice Extension für Cognigy bietet eine Reihe von Nodes für die Anrufsteuerung innerhalb der Cognigy-Plattform. Dazu gehören unter anderem das Starten/Stoppen von Gesprächsaufzeichnungen, das Abspielen von Audio-dateien oder das Weiterleiten an eine:n menschliche:n Agenten:Agentin. Sie erhalten die VIER Voice Extension für Cognigy im Cognigy Marktplatz.



VIER Voice Extension für Cognigy im Cognigy-Marktplatz



TIPP

Zugang zur VIER Voice Extension für Cognigy

Um die VIER Voice Extension für Cognigy zu nutzen, benötigen Sie sowohl ein Benutzerkonto für Cognigy als auch für VIER Cognitive Voice Gateway.

VIER Cognitive Voice Gateway ist die Grundlage für den Aufbau von Sprachbots und Telefoniebots mit der Conversational AI-Plattform von Cognigy.

Um die Entwicklung von Sprachbots noch einfacher zu gestalten, wurde die VIER Voice Extension für Cognigy entwickelt. Diese im Cognigy-Marktplatz frei verfügbare Extension bietet eine Reihe von Nodes, die bei Dialogen für die Cognigy-Anrufsteuerung verwendet werden können.

Start Recording (2)

Additional Settings ^

Maximum Recording Duration (s) Ⓞ

600

Recording ID Ⓞ

rec-virtual-agent-damage-notificatic

Speakers to record

Both Lines v

Settings v

Speak out (SSML) (3)

Text *

Emphasize.. Pause.. Structure.. Say As..
Speech Rate.. Speech Volume.. Speech Pitch..
Phoneme Audio Voice

Hallo. I can speak <prosody rate="150%">pretty fast</prosody> and <prosody rate="70%">pretty slow</prosody>.

Settings v

Get Number from Caller

General Settings ^

Message Ⓞ *

Please enter your customer id ^

Timeout Ⓞ *

10

Stop Condition ^

Use Submit Inputs Ⓞ

Submit Inputs Ⓞ

DTMF_#

Use Max Digits Ⓞ

Maximum Allowed Digits Ⓞ

8

Additional Settings v

Settings v

Nodes bei der VIER Voice Extension im Cognigy Dialogeditor - Teil 1

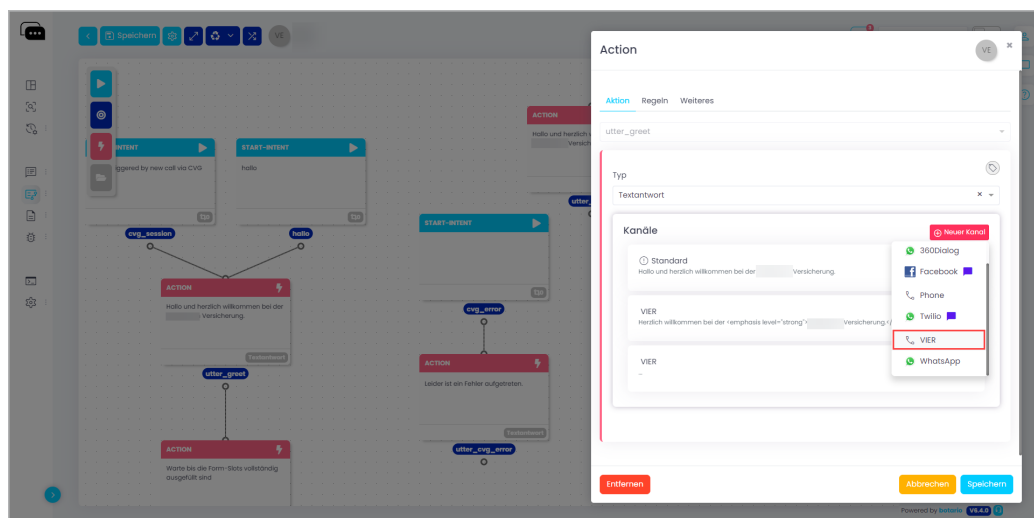
Send Data	Forward Call	Terminate Call
<p>Custom Data ☺</p> <pre> 1 { 2 "userAuthenticated": "successful", 3 "customerId": "63193131", 4 "contactReason": "damage_notific", 5 "caseNo": "XD-21-11-05-19/1248" 6 } </pre> <p>Settings ▼</p>	<p>General Settings ^</p> <p>Destination Number ☺ *</p> <p>+44211212121212 AI</p> <p>Call Settings ^</p> <p>Displayed Caller ID ☺</p> <p>AI</p> <p>Ring Timeout (s) ☺</p> <p>15</p> <p><input type="checkbox"/> Accept Answering Machines ☺</p> <p>Custom SIP Headers ▼</p> <p>Data ▼</p> <p>Additional Settings ^</p> <p>Whispered Text to the transferred party ☺</p> <p>Next call: Damage notification AI</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Quit Flow ☺</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> (EXPERIMENTAL) Enable Ringing Tone ☺</p> <p>Settings ▼</p>	<p>Additional Settings ▼</p> <p>Settings ▼</p>

Nodes bei der VIER Voice Extension im Cognigy Dialogeditor - Teil 2

Detaillierte Informationen zur Bedienung der VIER Voice Extension für Cognigy erhalten Sie in der Bedienungsanleitung „VIER Voice Extension für Cognigy“

VIER Voice Extension für botario

Die VIER Voice Extension für botario bietet eine Reihe von Aktionen innerhalb von Nodes des Typs „Action“ für die Anrufsteuerung bei der Verwendung von botario als Conversational AI. Dazu gehören unter anderem das Starten/Stoppen von Gesprächsaufzeichnungen, SSML-formatierte Text-to-Speech-Ausgaben oder das Weiterleiten an eine:n menschliche:n Agenten:Agentin. Sie erhalten die VIER Voice Extension für botario, indem Sie diese bei Ihrem botario-Anbieter (botario oder VIER) beauftragen. Sofern Sie botario selbst hosten, finden Sie eine Beschreibung zum Einrichten der VIER Voice Extension für botario unter <https://cognitivevoice.io/docs/conversational-ai/conversational-ai-botario.html>.



VIER Voice Extension für botario



TIPP

Zugang zur VIER Voice Extension für botario

Die einfachste Möglichkeit, botario, VIER Cognitive Voice Gateway und die VIER Voice Extension für botario zu nutzen, ist, diese Produkte von VIER in der deutschen VIER Cloud hosten zu lassen. Die komplette Einrichtung, die entsprechende Konfiguration und den Betrieb von botario und der VIER Voice Extension für botario übernimmt in diesem Fall VIER für Sie. Sofern Sie botario bei sich selbst hosten möchten, finden Sie eine Beschreibung zur Konfiguration der VIER Voice Extension für botario unter <https://cognitivevoice.io/docs/conversational-ai/conversational-ai-botario.html>.

VIER Cognitive Voice Gateway ist die Grundlage für den Aufbau von Sprachbots und Telefoniebots mit der Conversational AI-Plattform von botario .

Um die Entwicklung von Sprachbots noch einfacher zu gestalten, wurde die VIER Voice Extension für botario entwickelt. Die dafür erforderliche VIER Voice Extension für Rasa ist auf github unter <https://github.com/VIER-CognitiveVoice/rasa-vier-cvg> frei verfügbar. Nach der Installation bietet die VIER Voice Extension für botario eine Reihe von Aktionen innerhalb von VIER Kanälen, die bei Dialogen für die botario-Anrufsteuerung innerhalb von Action-Nodes verwendet werden können.

Detaillierte Informationen über die Bedienung der VIER Voice Extension für botario erhalten Sie in der Bedienungsanleitung „VIER Voice Extension für botario“.

2.2 Aufbau der Benutzeroberfläche

Die Benutzeroberfläche von VIER Cognitive Voice Gateway ist in die folgenden Bereiche aufgeteilt:

The screenshot shows the VIER Cognitive Voice Gateway dashboard. The interface is divided into several sections:

- 1.** Top navigation bar (Kopfleiste) containing the product name and search bar.
- 2.** Secondary navigation bar (Suchleiste) with search filters and navigation icons.
- 3.** Main dashboard area containing project status, error events, and call statistics.
- 4.** Left sidebar menu (Administration, Produktkonfiguration, Support).
- 5.** Search bar within the main dashboard area.
- 6.** Project creation form (Projekt anlegen) with fields for project name, phone numbers, and international access numbers.

Aufbau der Benutzeroberfläche

Bildnummer	Beschreibung
1.	<p>Die Kopfleiste enthält die Daten <i>Produktname</i>, <i>Suchleiste</i> und <i>Benutzername</i>.</p> <p>In der Suchleiste können Sie nach folgenden Informationen suchen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (Teile von) Plattform-Rufnummern • (Teile von) internationale(n) Zugangsrufnummern • (Teile von) Projektnamen • Vollständige Projekt-Token • Dialog-IDs

Bild- num- mer	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> • Sprachdienst-Profile • Kunden • Abteilungskonten <p>Die erweiterte Suche funktioniert resellerübergreifend. In der Suchergebnisliste werden zuerst alle Projekte des aktuell gewählten Anbieters angezeigt und nach einer Trennzeile Projekte anderer Anbieter - sofern Sie Zugriffsrechte für solche Projekte haben. Insbesondere wenn Sie für eine große Anzahl von Projekten in VIER Cognitive Voice Gateway verantwortlich sind, können Sie so schneller das passende Projekt finden.</p> <p>Wenn Sie auf eines dieser Projekte in der Suchergebnisliste klicken, dann gelangen Sie direkt auf die Registerkarte Einstellungen des entsprechenden Registers. Sie können auch direkt zu den Registerkarten Dashboard oder Dialoge wechseln.</p> <p>Per Klick auf den Benutzernamen öffnen Sie das Benutzermenü. Über das Drop-down-Menü können Sie Folgendes tun:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zu den Einstellungen navigieren • Die Gesamthilfe aufrufen, • Sich abmelden • Das Design der Benutzeroberfläche einstellen. Das Design der Benutzeroberfläche wird standardmäßig an die Systemeinstellungen Ihres Betriebssystems angepasst. Sie können das Design zusätzlich selbst wählen. Dazu stehen Ihnen die Designs Hell oder Dunkel zur Verfügung
2.	<p>Über die Menüleiste haben Sie Zugang zu den folgenden Einstellungen und Anzeigen für Ihr Projekt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dashboard: Das Dashboard informiert Sie über projektspezifische Key Performance Indicators (KPIs) innerhalb Ihres selbst gewählten Zeitraums. • Einstellungen: Unter Einstellungen können Sie Ihr angelegtes Projekt bearbeiten. • Dialoge: Unter Dialoge erhalten Sie für den gewählten Zeitraum einen Überblick über konkrete Dialogdaten Ihres Projektes. • Integrationen: Mithilfe von Integrationen verknüpfen Sie Ihr Projekt mit VIER Interaction Analytics oder mit einem Webhook. • Abrechnung: Unter Abrechnung erhalten Sie für den gewählten Zeitraum einen Überblick über die Abrechnungsdaten für Ihr Projekt.

Bild-num-mer	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> • Status: Im Menü Status erhalten Sie für den gewählten Zeitraum Informationen über den Projektstatus Ihres Projektes.
3.	Im Arbeitsbereich wird die aktuell bearbeitete Einstellung oder die aktuell gewählte Anzeige dargestellt.
4.	Die Navigationsleiste beinhaltet alle möglichen Einstellungen und Informationen zu folgenden Themen: <ul style="list-style-type: none"> • Projekte • Administration • Produktkonfiguration • Support
5.	Mithilfe der Orientierungsleiste sehen Sie immer, wo Sie sich in VIER Cognitive Voice Gateway gerade befinden. Per Klick auf den unterstrichenen Navigationseintrag gelangen Sie wieder zurück auf den Arbeitsbereich, in dem Sie sich zuvor befunden haben.
6.	Der Arbeitsbereich ist in unterschiedliche Abschnitte unterteilt. Sie können pro Abschnitt spezifische Einstellungen vornehmen.

2.3 Benutzeroberfläche bedienen

Die Bedienung der Benutzeroberfläche ist auf das Wesentliche reduziert. Grundlegende Aktionen, wie z. B. das Anlegen einer Entität, wiederholen sich auf unterschiedlichen Ebenen:

- Resellerebene
- Kundenebene
- Abteilungskonto-Ebene
- Projektebene

3 AN- UND ABMELDEN

Wenn Sie ein neues Benutzerkonto benötigen, dann kontaktieren Sie den VIER Customer Service Desk.

Der VIER Customer Service Desk richtet Ihr Benutzerkonto für VIER Cognitive Voice Gateway initial der VIER Customer Service Desk ein. Sie erhalten die Zugangsdaten anschließend per E-Mail.

Der Zugang zur Benutzeroberfläche ist passwortgeschützt und erfolgt online direkt über den Produktlink.



HINWEIS

Verschiedene Instanzen je nach Ort der Datenhaltung

Je nach Ort der Datenhaltung erhalten Sie den Produktlink zur EU- oder zur US-Instanz von VIER Cognitive Voice Gateway.

3.1 Anmelden über den Kunden-Login der VIER Homepage

So melden Sie sich über den Kunden-Login der VIER Homepage an:

Voraussetzungen

- ✓ Sie haben einen Browser geöffnet.
- ✓ Sie haben Ihr Benutzerkonto bereits eingerichtet bekommen.
- ✓ Sie haben VIER Cognitive Voice Gateway bereits in Ihrer Authentifizierungs-App registriert.

1. Rufen Sie die Homepage <https://vier.ai> auf.
 2. Klicken Sie auf **Cognitive Voice Gateway**.
 3. Geben Sie in der Anmeldemaske Ihre E-Mail-Adresse und ihr Passwort ein.
 4. Klicken Sie auf **Sign In**.
 5. Geben Sie den Einmal-Code ein, der Ihnen in Ihrer Authentifizierungs-App angezeigt wird.
 6. Klicken Sie auf **Sign In**.
- Sie sind in VIER Cognitive Voice Gateway angemeldet.

3.2 Anmelden über den Produktlink

So melden Sie sich über den Produktlink an:

Voraussetzungen

- ✓ Sie haben einen Browser geöffnet.
 - ✓ Sie haben Ihr Benutzerkonto bereits eingerichtet bekommen.
 - ✓ Sie haben VIER Cognitive Voice Gateway bereits in Ihrer Authentifizierungs-App registriert.
1. Geben Sie je nach Instanz im Browser folgenden Produktlink ein: <https://cognitivevoice.io/>
- oder -
<https://us.cognitivevoice.io>.
 2. Geben Sie in der Anmeldemaske Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Passwort ein.
 3. Klicken Sie auf **Sign In**.
 4. Geben Sie den Einmal-Code ein, der Ihnen in Ihrer Authentifizierungs-App angezeigt wird.
- Sie sind in VIER Cognitive Voice Gateway angemeldet.

3.3 In einer Authentifizierungs-App registrieren

So registrieren Sie VIER Cognitive Voice Gateway in einer Authentifizierungs-App:

Voraussetzungen

- ✓ Sie haben einen Browser geöffnet.
 - ✓ Sie haben Ihr Benutzerkonto bereits eingerichtet bekommen.
1. Geben Sie je nach Instanz im Browser folgenden Produktlink ein: <https://cognitivevoice.io/>
- oder -
<https://us.cognitivevoice.io>.
→ Das Fenster mit den Anleitungsschritten zur Authentifizierung öffnet sich.
 2. Folgen Sie den Schritten.
 3. Klicken Sie auf **Submit**.
- VIER Cognitive Voice Gateway öffnet sich.
- Eine Anmeldung in VIER Cognitive Voice Gateway erfordert eine Zwei-Faktor-Authentifizierung über die Eingabe des Passwortes und einen Einmalcode, den Sie in Ihrer eingerichteten Authentifizierungs-App generieren.

3.4 Passwort zurücksetzen

So setzen Sie Ihr Passwort über die Anmeldemaske zurück:

1. Klicken Sie in der Anmeldemaske auf **Forgot Password?**.
2. Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse ein.
3. Klicken Sie auf **Submit**.
→ Sie erhalten einen Link an die von Ihnen hinterlegte E-Mail-Adresse.
4. Öffnen Sie den Link.
5. Geben Sie Ihr neues Passwort ein.
6. Um Ihr neues Passwort zu bestätigen, geben Sie dieses erneut ein.
7. Klicken Sie auf **Submit**.
→ Sie haben Ihr Passwort zurückgesetzt.


3.5 Anmeldedauer anpassen

So passen Sie Ihre Anmeldedauer an:

1. Wenn Sie möchten, dass Ihre gestarteten Sitzungen in VIER Cognitive Voice Gateway bis maximal 3 Tage bei Inaktivität oder maximal 30 Tage bei Aktivität laufen, bevor eine Neuansmeldung nötig ist, dann aktivieren Sie in der Anmeldemaske die Checkbox *Remember me*.
2. Wenn Sie möchten, dass Ihre gestarteten Sitzungen in VIER Cognitive Voice Gateway maximal 1 Stunde bei Inaktivität oder maximal 10 Stunden bei Aktivität laufen, bevor eine Neuansmeldung nötig ist, dann deaktivieren Sie in der Anmeldemaske die Checkbox *Remember me*.
→ Sie haben Ihre Anmeldedauer angepasst.

3.6 Abmelden

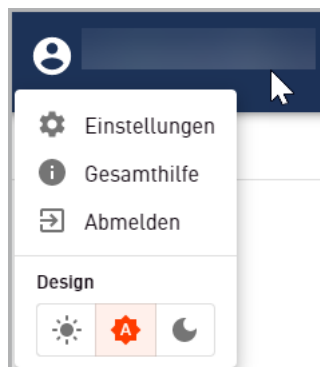
So melden Sie sich ab:

1. Um eventuellen Datenverlusten vorzubeugen, schließen Sie die Benutzeroberfläche ausschließlich per Klick auf das Symbol .
- Sie haben sich abgemeldet.

4 SPRACHE WÄHLEN

Die Sprache der Benutzeroberfläche wird automatisch anhand Ihrer Browser-Sprache eingestellt. Sie können die Sprache auch selbst wählen. Folgende Sprachen stehen Ihnen in VIER Cognitive Voice Gateway zur Verfügung:

- Deutsch
- Englisch
- Französisch



Einstellungen

So wählen Sie eine Sprache:

1. Öffnen Sie in der Kopfleiste das Benutzermenü.
2. Klicken Sie auf den Menüeintrag **Einstellungen**.
→ Die Einstellungen für die Benutzeroberfläche werden geöffnet.
3. Wählen Sie in der Drop-down-Liste *Sprache der Benutzeroberfläche* Ihre gewünschte Sprache.
→ Die Benutzeroberfläche wird in der gewählten Sprache angezeigt.

5 PROJEKTE

Ein Projekt in VIER Cognitive Voice Gateway ist die Verbindung zwischen der:dem Anrufer:in und dem Chatbot des Kunden. Im Folgenden erfahren Sie, wie Sie Projekte anlegen, bearbeiten und löschen. Darüber hinaus erhalten Sie Informationen über weitere projektspezifische Optionen.

5.1 Projekt anlegen



TIPP

Anlegen von Projekten

Projekte werden pro Kunde oder Abteilungskonto angelegt. Wenn das VIER Customer Success Management noch kein Projekt für Sie angelegt hat, dann legen Sie einen Kunden und anschließend ein Abteilungskonto für diesen Kunden an.

Im Folgenden erfahren Sie, wie Sie ein Projekt anlegen. Ein vollständiges Projekt besteht aus folgenden Informationen:

- Projekt-Basisdaten eintragen
- Internationale Zugangsrufnummern eintragen
- Sprachdienste einrichten
- Bot einrichten



TIPP

Anonymisierte Rufnummern anzeigen

Wenn es für einen Bot oder ein:e Bot-Entwickler:in nicht erforderlich ist, die Rufnummer des Kunden zu kennen, dann kann VIER Cognitive Voice Gateway diese jetzt anonymisieren (siehe **erweiterte Optionen > Datenschutz > Rufnummern für Bot und Integrationen anonymisieren**). D. h. Conversational Als wie Boost, Cognigy, Dialogflow, Rasa, Ubitec, andere API-Benutzer:innen und Integrationen sehen nur eine anonymisierte Rufnummer.

So legen Sie ein Projekt an:

1. Klicken Sie unter Projekte auf **+**.
- Die Seite *Projekt anlegen* öffnet sich. Für Details zu den weiteren Schritten siehe [Projekt-Basisdaten eintragen ▶23](#), siehe [Internationale Zugangsrufnummern einrichten ▶24](#), siehe [Sprachdienste einrichten ▶25](#) und siehe [Bot einrichten ▶25](#).

5.1.1 Provisionierungs-API

Die Provisionierungs-API bietet Contact Centern eine Möglichkeit, einen Anruf bei VIER Cognitive Voice Gateway anzukündigen, bevor der Anruf tatsächlich an VIER Cognitive Voice Gateway übergeben wird. Bei dieser Anrufankündigung gibt es zwei bedeutende Vorteile gegenüber Direktanrufen bzw. dem Direkttransfer von Anrufen:

- Das Projekt in VIER Cognitive Voice Gateway (Bot-Konfiguration, Auswahl der Bot-Stimme des Anbieters, Audiokonfiguration etc.) kann für den angekündigten Anruf über die Provisionierungs-API dynamisch konfiguriert werden.
- Zwischen der Ankündigung des Anrufs und dem tatsächlichen Transfer des Anrufs zu VIER Cognitive Voice Gateway gibt es ein kurzes Zeitfenster, in dem VIER Cognitive Voice Gateway schon Kenntnis vom bevorstehenden Dialog hat. Dieses Zeitfenster kann vom Contact Center dazu genutzt werden, über die Dialog-API Kunden-Datenfelder an den Anruf zu fixieren. Diese Kunden-Datenfelder können vom Bot oder von anderen Anschlussystemen verwendet werden.

5.1.2 Projekt-Basisdaten eintragen

So tragen Sie die Projekt-Basisdaten ein:

Voraussetzung

- ✓ Sie haben die Seite *Projekt anlegen* geöffnet.

1. Geben Sie unter *Projekt* einen aussagekräftigen *Projektnamen* ein.
2. Fügen Sie für Ihren Bot eine *Rufnummer der Plattform* hinzu. Die Rufnummer der Plattform ist die Rufnummer, unter der Ihr Bot erreichbar sein wird.
3. Wenn Sie eine weitere Plattform-Rufnummer hinterlegen möchten, dann geben Sie diese unter *Rufnummer der Plattform* ein.

Tipp: Ein Anwendungsfall für mehrere Plattform-Rufnummern ist beispielsweise, dass der Voicebot eingehende Anrufe je nach gewählter Rufnummer unterschiedlich behandeln soll.

4. Wenn Sie eine Plattform-Rufnummer kopieren möchten, dann klicken Sie im Bearbeitungsmodus Ihres Projektes mit der linken Maustaste auf die hinterlegte Rufnummer im Feld *Rufnummer der Plattform*.
- oder -
Um eine *Rufnummer der Plattform* anlegen zu lassen, wenden Sie sich an das VIER Customer Success Management.
5. Wenn Sie Rufnummernblöcke zur Provisionierung benötigen, dann geben Sie diese unter *Rufnummernblöcke zur Provisionierung* ein.

6. Wenn Sie nur eine Möglichkeit suchen, Anrufdaten von Ihrem Contact Center an Ihren Bot zu übergeben, und wenn Sie SIP-Telefonie verwenden, dann kann dies ebenfalls dadurch gelöst werden, dass dem Anruf bei der Übergabe Custom-SIP-Header hinzugefügt werden. Da dies innerhalb des Contact Centers initialisiert werden muss, wenden Sie sich dazu an eine:n Administrator:in Ihres Contact Centers.
 - VIER Cognitive Voice Gateway gibt diese Custom-SIP-Header während der Session-Initialisierung an den Bot weiter.

WARNUNG! Beachten Sie, dass SIP-Header im Netzwerk durch manche Komponenten, wie z. B. Router oder Firewalls, abgeschnitten sein könnten. Aus diesem Grund kann die Übertragung von SIP-Headern nicht garantiert werden, sondern erfolgt nach bestem Bemühen. Für weitere Informationen zur Übertragung von SIP-Headern siehe <https://cognitivevoice.io/docs> **WARNUNG!**

7. Um ausgehende Anrufe zu erlauben, aktivieren Sie den Schalter.
 - Sie haben die Projekt-Basisdaten für das Projekt eingetragen.

5.1.3 Internationale Zugangsrufnummern einrichten

So richten Sie internationale Zugangsrufnummern ein:

Voraussetzung

- ✓ Sie haben die Seite *Projekt anlegen* geöffnet.

1. Klicken Sie unter *Internationale Zugangsrufnummern* auf **+**.
2. Wählen Sie den *Typ* der internationalen Zugangsrufnummer. Wählen Sie zwischen folgenden Typen:
 - **Geografisch:** Einwahl-Rufnummer mit Landes- und Gebiets-Code
 - **Gebührenfrei:** für Anrufer:innen gebührenfreie Einwahl-Rufnummer (0800-Rufnummer in Deutschland)
 - **Geteilte Kosten:** Rufnummer mit geteilten Gebühren (0180x-Rufnummer in Deutschland)
 - **Anderer:** Anderer Rufnummertyp
3. Geben Sie Ihre *Rufnummer* ein.
 - oder -
 - Lassen Sie sich von dem VIER Customer Success Management eine Rufnummer zuweisen.

Tipp: Das tatsächliche Routing findet außerhalb von VIER Cognitive Voice Gateway statt. Die Registrierung ist für die Information notwendig, die in der Projektansicht angezeigt wird.

- Sie haben internationale Zugangsrufnummern eingerichtet.

5.1.4 Sprachdienste einrichten

So richten Sie Sprachdienste ein:

Voraussetzung

✓ Sie haben die Seite *Projekt anlegen* geöffnet.

1. Wenn Sie dieselbe Sprache für den Speech-to-Text- und Text-to-Speech-Dienst verwenden möchten, dann wählen Sie unter *Sprachdienst* eine *Sprache der Sprachdienste*.
 2. Wählen Sie einen *Speech-to-Text-Dienst*.
 3. Wählen Sie einen *Text-to-Speech-Dienst*.
- oder -
Wenn Sie verschiedene Sprachen für den Speech-to-Text- und Text-to-Speech-Dienst verwenden möchten, dann aktivieren Sie den Schalter.
 4. Wählen Sie eine *Speech-to-Text-Sprache*.
 5. Wählen Sie einen *Speech-to-Text-Dienst*.
 6. Wählen Sie eine *Text-to-Speech-Sprache*.
 7. Wählen Sie einen *Text-to-Speech-Dienst*.
- Sie haben die Sprachdienste für Ihr Projekt eingerichtet.

5.1.5 Bot einrichten



TIPP

Anzeige der Felder

Die angezeigten Felder sind abhängig von der gewählten Bot-Vorlage.

Einen botario-Bot einrichten

So richten Sie einen botario-Bot ein:

Voraussetzung

✓ Sie haben die Seite *Projekt anlegen* geöffnet.

1. Wählen Sie unter **Bot > Vorlage botario**.
2. Geben Sie die folgenden Daten an:
 - *Satellite-URL*: Die Satellite-URL, die von botario für die Instanz bereitgestellt wird, auf der der Bot gehostet wird.
 - *Bot-Token*: Der Bot-Token wird jedes Mal übermittelt, wenn VIER Cognitive Voice Gateway die Bot-API aufruft. Der Bot kann den Bot-Token zur Authentifizierung verwenden.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.
- Sie haben den botario-Bot für Ihr Projekt eingerichtet.
- Sie haben Ihr Projekt angelegt. Für Einzelheiten zu erweiterten Optionen siehe [Projekt anlegen - Erweiterte Optionen](#) ▶41.

Einen ChatGPT- oder VIER Smart Dialog-Bot einrichten

So richten Sie einen ChatGPT- oder VIER Smart Dialog-Bot ein:

Voraussetzung

- ✓ Sie haben die Seite *Projekt anlegen* geöffnet.

1. Wählen Sie unter **Bot > Vorlage ChatGPT** oder **VIER Smart Dialog**.
2. Geben Sie die folgenden Daten an:
 - *Anbieter*: Wählen Sie den ChatGPT-Anbieter, den Sie für Ihren Voicebot verwenden möchten.
 - *API-Schlüssel von OpenAI*: Geben Sie den API-Schlüssel ein, den OpenAI bereitstellt. Für detaillierte Informationen siehe <https://platform.openai.com/account/apikeys> bereitstellt.

HINWEIS! Das Feld API-Schlüssel von OpenAI ist nur sichtbar, wenn Sie im Feld Anbieter OpenAI gewählt haben.

Tipp: Sobald Sie im Feld *API-Schlüssel von OpenAI* einen API-Schlüssel eingegeben und Ihre Einstellungen gespeichert haben, wird der API-Schlüssel im Bearbeitungs- oder Lesemodus der Einstellungen nicht mehr angezeigt. Dadurch wird verhindert, dass der API-Schlüssel von OpenAI aus VIER Cognitive Voice Gateway kopiert und für andere Anwendungen verwendet wird.

Tipp: Wenn Sie eine neue OpenAI-API verwenden möchten, dann klicken Sie im Bearbeitungsmodus auf **API-Schlüssel von OpenAI ersetzen** und geben Sie den neuen API-Schlüssel ein.

- *API-Schlüssel von Microsoft Azure*: Geben Sie den API-Schlüssel ein, den Microsoft bereitstellt. Für detaillierte Informationen siehe <https://learn.microsoft.com/en-us/azure/cognitive-services/openai/quickstart?tabs=command-line&pivots=programming-language-studio>.

HINWEIS! Das Feld API-Schlüssel von Microsoft Azure ist nur sichtbar, wenn Sie im Feld Anbieter Microsoft Azure gewählt haben.

- *Sprachmodell*: Wählen Sie das ChatGPT-Modell, das Sie für Ihren Bot verwenden möchten.

1.

Tipp: Das Feld *Sprachmodell* ist nur sichtbar, wenn Sie im Feld *Anbieter OpenAI* gewählt haben.

- *Bereitstellungs-URL von Microsoft Azure*: Um zu ermöglichen, dass VIER Cognitive Voice Gateway die entsprechende ChatGPT-Instanz ansprechen kann, geben Sie die Bereitstellungs-URL von Microsoft Azure ein. Für detaillierte Informationen siehe <https://stage.cognitivevoice.io/docs/conversational-ai/conversational-ai-ChatGPT.html#using-your-azure-openai-subscription>.

HINWEIS! Das Feld Bereitstellungs-URL von Microsoft Azure ist nur sichtbar, wenn Sie im Feld Anbieter Microsoft Azure gewählt haben.

- *Disclaimer-Nachricht*: Geben Sie optional eine Disclaimer-Nachricht ein. Die Disclaimer-Nachricht wird vom Bot zu Beginn des Dialoges vorgelesen.

Beispiel

Ihre eingegebenen Daten werden gespeichert und an OpenAI zur weiteren Bearbeitung weitergegeben.

- *Text-to-Speech-Dienst für die Disclaimer-Nachricht*: Wählen Sie den Text-to-Speech-Dienst oder den Text-to-Speech-Dienst in Kombination mit der entsprechenden Stimme, über den die Disclaimer-Nachricht ausgegeben wird.

Tipp: Wenn Sie für die Disclaimer-Nachricht eine Stimme wählen, die von der eingestellten Voicebot-Stimme abweicht, dann kann der:die Gesprächspartner:in einfacher zwischen Vorab-Informationen und dem eigentlichen Voicebot unterscheiden.

Tipp: Wenn Sie nur den Text-to-Speech-Dienst ohne Stimme wählen, dann wird die Stimme vom Text-to-Speech-Dienst gewählt.

- *Instructions*: Geben Sie die Anweisungen an, wie ChatGPT sich im Gesprächsverlauf verhalten und auf welches Wissen es zugreifen soll.

Beispiel

Du bist Jo, ein freundlicher und humorvoller Kundenbetreuer für ein Unternehmen namens Jobo. Jobo vertreibt NFT-Kunst. Du antwortest so kurz wie möglich in maximal 3 Sätzen. Sag deinen Namen, Jo, nur, wenn du ausdrücklich dazu aufgefordert wirst.

- *Prompt für Begrüßung*: Geben Sie den Prompt ein, der ChatGPT dazu auffordert, den:die Kund:in zu begrüßen.

Tipp: Bei der Begrüßung wird auch das Feld *Instructions* berücksichtigt.

Beispiel

Du bist Jo, ein freundlicher und humorvoller Kundenbetreuer für eine Firma namens Jobo. Begrüße den:die Anrufer:in abhängig von der Tageszeit, stelle dich kurz vor, weise darauf hin, dass dieser Anruf zu Qualitätssicherungszwecken aufgezeichnet wird und frage den:die Anrufer:in, was du für ihn:sie tun kannst. Die aktuelle Zeit ist {time, Europe/Berlin}.

- **Anrufe weiterleiten:** Für die Weiterleitung von Anrufen gibt es zwei unterschiedliche Möglichkeiten: Anrufe können durch die Erzeugung von JSON-Ausdrücken weitergeleitet werden oder Anrufe können mit Hilfe von Funktionsaufrufen weitergeleitet werden. Hinterlegen Sie mögliche Weiterleitungsziele im Feld *Instructions*.
1. Wenn Sie für die Anrufweiterleitung Funktionsaufrufe verwenden möchten, dann stellen Sie den Schalter auf *Anrufe weiterleiten aktiviert*.

Wenn Sie für die Anrufweiterleitung JSON-Ausdrücke verwenden möchten, dann stellen Sie den Schalter auf *Anrufe weiterleiten deaktiviert*.

HINWEIS! Funktionsaufrufe werden nur bei den neueren OpenAI-Modellen unterstützt, die ab dem 13.06.2023 released wurden. Für detaillierte Informationen zur Anrufweiterleitung mit Funktionsaufrufen siehe <https://cognitivevoice.io/docs/releases/1.31.0/index.html#function-calls> **HINWEIS!** und <https://cognitivevoice.io/docs/releases/1.35.0/index.html>.

Tipp: Die Anrufweiterleitung mit JSON-Ausdrücken kann sowohl mit älteren als auch mit neueren GPT-Modellen verwendet werden. Weitere Informationen dazu finden Sie unter <https://cognitivevoice.io/docs/releases/1.30.0/index.html#json-output-from-chatgpt-for-call-control>.

Tipp: Um die Funktion *Anrufe weiterleiten* nutzen zu können, aktivieren Sie außerdem die ausgehenden Anrufe unter **Erweiterte Optionen anzeigen > Ausgehende Anrufe**.

**HINWEIS****GPT-Modelle in Microsoft Azure**

Derzeit bietet Microsoft Azure GPT-Modelle, die am 13.06.2023 oder später released wurden, nicht in der Region „West Europe“ an, sondern zum Beispiel in „France Central“. Stellen Sie ein entsprechendes Modell in Azure OpenAI bereit.

Verknüpfen Sie das Modell im entsprechenden Projekt in VIER Cognitive Voice Gateway, bevor Sie auf Funktionsaufrufe für die Anrufweiterleitung umstellen.

Beispiel

Die Funktion *Anrufe weiterleiten* können Sie beispielsweise verwenden, um dem Voicebot Aufgaben wie die Vorqualifizierung oder das Routen zur richtigen Abteilung zuzuweisen.

- *Anrufe beenden*: Wenn Sie möchten, dass ChatGPT Anrufe selbstständig beenden darf, dann stellen Sie den Schalter auf *Anrufe beenden aktiviert*. Dies setzt voraus, dass das verwendete GPT-Modell Funktionsaufrufe unterstützt. Alternativ können Sie auch über die Begriffe zum Beenden des Anrufs vorgeben, nach welchen Benutzerphrasen der Bot den Anruf beendet.

Tipp: Geben Sie im Feld *Instructions* die Szenarien an, in denen ChatGPT Anrufe beenden soll.

Wenn Sie möchten, dass ChatGPT die Gesprächsinformationen mit benutzerdefinierten Daten ergänzen darf, dann stellen Sie den Schalter auf *Benutzerdefinierte Daten hinzufügen aktiviert*.

HINWEIS! Benutzerdefinierte Daten werden innerhalb von VIER Cognitive Voice Gateway gespeichert und können von nachfolgenden Systemen gelesen werden, z. B. nach einem Handover an eine:n menschliche:n Agenten:Agentin.

- *Prompt für Weiterleiten eines Anrufs*: Geben Sie einen Text ein, den der Voicebot sagen soll, sobald er einen Anruf weiterleitet.
- *Prompt für Beenden eines Anrufs*: Geben Sie einen Text ein, den der Voicebot sagen soll, sobald er einen Anruf beendet.
- *Prompt für Speichern von benutzerdefinierten Daten*: Geben Sie einen Text ein, den der Voicebot sagen soll, sobald er benutzerdefinierte Daten speichert.
- *Audiodatei zum Bestätigen von Eingaben*: Geben Sie eine gültige HTTP-URL zu einer Audiodatei ein, die abgespielt wird, wenn ChatGPT eine neue User-Eingabe erhält und wenn der:die User:in auf eine Antwort wartet.

Beispiel

Ein Geräusch von Wellen und Möwen, wenn Sie eine:n virtuelle:n Reiseassistenten:Reiseassistentin entwickeln.

- *Begriffe zum Stoppen des Bots*: Geben Sie einen oder mehrere Begriffe ein, die die Text-to-Speech-Ausgabe der ChatGPT-Antwort stoppen sollen. Bestätigen Sie jeden eingegebenen Begriff mit der Enter-Taste.

Beispiele

„Stopp“
 „Halt“
 „Es reicht“
 „Ruhe“

- *Begriffe zum Beenden des Anrufs*: Geben Sie einen oder mehrere Begriffe ein, die den Anruf beenden sollen. Bestätigen Sie jeden eingegebenen Begriff mit der Enter-Taste.

Beispiele

„Ciao“
 „Tschüss“
 „Auf Wiedersehen“

- *Mindestkonfidenz für Barge-in*: Der Wert der Übereinstimmung zwischen der Äußerung, die der:die Kund:in gesagt hat und der Äußerung, die der STT-Dienst daraus transkribiert hat. Stellen Sie den Wert ein, ab dem die übereinstimmenden Äußerungen ein Barge-in auslösen sollen.
1. *Sprech-Geschwindigkeit*: Stellen Sie die Geschwindigkeit ein, mit der der Text-to-Speech-Dienst den Text sprechen soll.
 - *Max tokens*: Geben Sie die maximale Anzahl der Token ein, die in der Completion erzeugt werden dürfen.
 - *Temperature*: Stellen Sie die Sampling-Temperature ein. Stellen Sie einen Wert zwischen 0 und 2 ein.

Tipp: Um Halluzinationen möglichst auszuschließen, verwenden Sie einen Wert von $< 0,7$.

- *Top P*: Stellen Sie einen Top-P-Wert als Alternative zu Temperature ein.
- *Presence penalty*: Stellen Sie einen Wert für Presence penalty ein. Positive Werte bewerten neue Token, je nachdem, ob sie bereits im Text vorkommen und erhöhen die Wahrscheinlichkeit, dass ChatGPT über neue Themen spricht.

- *Frequency penalty*: Stellen Sie einen Wert für Frequency penalty ein. Positive Werte bewerten neue Token auf der Grundlage ihrer bisherigen Häufigkeit im Text und verringern die Wahrscheinlichkeit, dass ChatGPT dieselbe Zeile wortwörtlich wiederholt.
- *Antwort von ChatGPT*: Wenn Sie möchten, dass ChatGPT seine Rückmeldung Satz für Satz ausgibt, bevor eine Gesamtantwort vorliegt, dann stellen Sie den Schalter auf *Antwort von ChatGPT Satz für Satz ausgeben, sobald ein vollständiger Satz als Teilergebnis von ChatGPT vorliegt*.

HINWEIS! Wenn Sie die Satz-für-Satz-Antwort von ChatGPT eingestellt haben, dann antwortet ChatGPT schneller, jedoch gegebenenfalls mit kurzen Pausen zwischen den Sätzen. Wenn Sie hingegen eingestellt haben, dass ChatGPT die Ausgabe erst startet, sobald eine Gesamtantwort vorliegt, dann ist die Antwort etwas verzögerter, jedoch ergeben sich keine Pausen zwischen den einzelnen Sätzen.

- *Aufzeichnung von Dialogen*: Wenn Sie möchten, dass Dialoge aufgezeichnet werden, dann stellen Sie den Schalter auf *Dialoge werden aufgezeichnet*.

2. Klicken Sie auf **Speichern**.

→ Sie haben den ChatGPT- oder VIER Smart Dialog-Bot für Ihr Projekt eingerichtet.

→ Sie haben Ihr Projekt angelegt. Für Einzelheiten zu erweiterten Optionen siehe [Projekt anlegen - Erweiterte Optionen](#) ▶41.

Einen VIER Smart Dialog Assistant (Beta)-Bot einrichten

So richten Sie einen VIER Smart Dialog Assistant (Beta)-Bot ein:

Voraussetzung

- ✓ Sie haben die Seite *Projekt anlegen* geöffnet.

1. Wählen Sie unter **Bot > Vorlage VIER Smart Dialog Assistant (Beta)**.

2. Geben Sie die folgenden Daten an:

- *Anbieter*: Wählen Sie den ChatGPT-Anbieter, den Sie für Ihren Voicebot verwenden möchten.
- *API-Schlüssel von OpenAI*: Geben Sie den API-Schlüssel ein, den OpenAI bereitstellt. Für detaillierte Informationen siehe <https://platform.openai.com/account/apikeys> bereitstellt.

HINWEIS! Das Feld API-Schlüssel von OpenAI ist nur sichtbar, wenn Sie im Feld Anbieter OpenAI gewählt haben.

Tipp: Sobald Sie im Feld *API-Schlüssel von OpenAI* einen API-Schlüssel eingegeben und Ihre Einstellungen gespeichert haben, wird der API-Schlüssel im Bearbeitungs- oder Lesemodus der Einstellungen nicht mehr angezeigt. Dadurch wird verhindert, dass der API-Schlüssel von

OpenAI aus VIER Cognitive Voice Gateway kopiert und für andere Anwendungen verwendet wird.

Tipp: Wenn Sie eine neue OpenAI-API verwenden möchten, dann klicken Sie im Bearbeitungsmodus auf **API-Schlüssel von OpenAI ersetzen** und geben Sie den neuen API-Schlüssel ein.

- *API-Schlüssel von Microsoft Azure:* Geben Sie den API-Schlüssel ein, den Microsoft bereitstellt. Für detaillierte Informationen siehe <https://learn.microsoft.com/en-us/azure/cognitive-services/openai/quickstart?tabs=command-line&pivots=programming-language-studio>.

HINWEIS! Das Feld API-Schlüssel von Microsoft Azure ist nur sichtbar, wenn Sie im Feld Anbieter Microsoft Azure gewählt haben.

- *Bereitstellungs-URL von Microsoft Azure:* Um zu ermöglichen, dass VIER Cognitive Voice Gateway die entsprechende ChatGPT-Instanz ansprechen kann, geben Sie die Bereitstellungs-URL von Microsoft Azure ein. Für detaillierte Informationen siehe <https://stage.cognitivevoice.io/docs/conversational-ai/conversational-ai-ChatGPT.html#using-your-azure-openai-subscription>.

HINWEIS! Das Feld Bereitstellungs-URL von Microsoft Azure ist nur sichtbar, wenn Sie im Feld Anbieter Microsoft Azure gewählt haben.

- *Beschreibung:* Geben Sie eine Beschreibung für den Assistenten ein.
- *Sprachmodell:* Wählen Sie das ChatGPT-Modell, das Sie für Ihren Bot verwenden möchten.
- *Instructions:* Geben Sie die Anweisungen an, wie ChatGPT sich im Gesprächsverlauf verhalten und auf welches Wissen es zugreifen soll.

Beispiel

Du bist Jo, ein freundlicher und humorvoller Kundenbetreuer für ein Unternehmen namens Jobo. Jobo vertreibt NFT-Kunst. Du antwortest so kurz wie möglich in maximal 3 Sätzen. Sag deinen Namen, Jo, nur, wenn du ausdrücklich dazu aufgefordert wirst.

- *Prompt für Begrüßung:* Geben Sie den Prompt ein, der ChatGPT dazu auffordert, den:die Kund:in zu begrüßen.

Tipp: Bei der Begrüßung wird auch das Feld *Instructions* berücksichtigt.

Beispiel

Du bist Jo, ein freundlicher und humorvoller Kundenbetreuer für eine Firma namens Jobo. Begrüße den:die Anrufer:in abhängig von der Tageszeit, stelle dich kurz vor, weise darauf hin, dass dieser Anruf zu Qualitätssicherungszwecken aufgezeichnet wird und frage den:die Anrufer:in, was du für ihn:sie tun kannst. Die aktuelle Zeit ist {time, Europe/Berlin}.

- **Dateiverwaltung öffnen:** Wenn Sie möchten, dass Ihr Voicebot bei Sprachausgaben auf eine Wissensbasis zurückgreift, dann klicken Sie auf **Dateiverwaltung öffnen** und laden Sie die gewünschte Datei hoch.
 - **Dateien für Wissensgrundlage:** Wählen Sie die hinterlegte Datei, auf die Ihr Voicebot bei Sprachausgaben als Wissensbasis zurückgreifen soll.
 - *Anrufe weiterleiten:* Für die Weiterleitung von Anrufen gibt es zwei unterschiedliche Möglichkeiten: Anrufe können durch die Erzeugung von JSON-Ausdrücken weitergeleitet werden oder Anrufe können mit Hilfe von Funktionsaufrufen weitergeleitet werden. Hinterlegen Sie mögliche Weiterleitungsziele im Feld *Instructions*.
1. Wenn Sie für die Anrufweiterleitung Funktionsaufrufe verwenden möchten, dann stellen Sie den Schalter auf *Anrufe weiterleiten aktiviert*.

Wenn Sie für die Anrufweiterleitung JSON-Ausdrücke verwenden möchten, dann stellen Sie den Schalter auf *Anrufe weiterleiten deaktiviert*.

HINWEIS! Funktionsaufrufe werden nur bei den neueren OpenAI-Modellen unterstützt, die ab dem 13.06.2023 released wurden. Für detaillierte Informationen zur Anrufweiterleitung mit Funktionsaufrufen siehe <https://cognitivevoice.io/docs/releases/1.31.0/index.html#function-calls> **HINWEIS!** und <https://cognitivevoice.io/docs/releases/1.35.0/index.html>.

Tipp: Die Anrufweiterleitung mit JSON-Ausdrücken kann sowohl mit älteren als auch mit neueren GPT-Modellen verwendet werden. Weitere Informationen dazu finden Sie unter <https://cognitivevoice.io/docs/releases/1.30.0/index.html#json-output-from-chatgpt-for-call-control>.

Tipp: Um die Funktion *Anrufe weiterleiten* nutzen zu können, aktivieren Sie außerdem die ausgehenden Anrufe unter **Erweiterte Optionen anzeigen > Ausgehende Anrufe**.



HINWEIS

GPT-Modelle in Microsoft Azure

Derzeit bietet Microsoft Azure GPT-Modelle, die am 13.06.2023 oder später released wurden, nicht in der Region „West Europe“ an, sondern zum Beispiel in „France Central“. Stellen Sie ein entsprechendes Modell in Azure OpenAI bereit.

Verknüpfen Sie das Modell im entsprechenden Projekt in VIER Cognitive Voice Gateway, bevor Sie auf Funktionsaufrufe für die Anrufweiterleitung umstellen.

Beispiel

Die Funktion *Anrufe weiterleiten* können Sie beispielsweise verwenden, um dem Voicebot Aufgaben wie die Vorqualifizierung oder das Routen zur richtigen Abteilung zuzuweisen.

- *Anrufe beenden*: Wenn Sie möchten, dass ChatGPT Anrufe selbstständig beenden darf, dann stellen Sie den Schalter auf *Anrufe beenden aktiviert*. Dies setzt voraus, dass das verwendete GPT-Modell Funktionsaufrufe unterstützt. Alternativ können Sie auch über die Begriffe zum Beenden des Anrufs vorgeben, nach welchen Benutzerphrasen der Bot den Anruf beendet.

Tipp: Geben Sie im Feld *Instructions* die Szenarien an, in denen ChatGPT Anrufe beenden soll.

Wenn Sie möchten, dass ChatGPT die Gesprächsinformationen mit benutzerdefinierten Daten ergänzen darf, dann stellen Sie den Schalter auf *Benutzerdefinierte Daten hinzufügen aktiviert*.

HINWEIS! Benutzerdefinierte Daten werden innerhalb von VIER Cognitive Voice Gateway gespeichert und können von nachfolgenden Systemen gelesen werden, z. B. nach einem Handover an eine:n menschliche:n Agenten:Agentin.

- *Prompt für Weiterleiten eines Anrufs*: Geben Sie einen Text ein, den der Voicebot sagen soll, sobald er einen Anruf weiterleitet.
- *Prompt für Beenden eines Anrufs*: Geben Sie einen Text ein, den der Voicebot sagen soll, sobald er einen Anruf beendet.
- *Prompt für Speichern von benutzerdefinierten Daten*: Geben Sie einen Text ein, den der Voicebot sagen soll, sobald er benutzerdefinierte Daten speichert.

- *Disclaimer-Nachricht*: Geben Sie optional eine Disclaimer-Nachricht ein. Die Disclaimer-Nachricht wird vom Bot zu Beginn des Dialoges vorgelesen.

Beispiel

Ihre eingegebenen Daten werden gespeichert und an OpenAI zur weiteren Bearbeitung weitergegeben.

- *Text-to-Speech-Dienst für die Disclaimer-Nachricht*: Wählen Sie den Text-to-Speech-Dienst oder den Text-to-Speech-Dienst in Kombination mit der entsprechenden Stimme, über den die Disclaimer-Nachricht ausgegeben wird.

Tipp: Wenn Sie für die Disclaimer-Nachricht eine Stimme wählen, die von der eingestellten Voicebot-Stimme abweicht, dann kann der:die Gesprächspartner:in einfacher zwischen Vorab-Informationen und dem eigentlichen Voicebot unterscheiden.

Tipp: Wenn Sie nur den Text-to-Speech-Dienst ohne Stimme wählen, dann wird die Stimme vom Text-to-Speech-Dienst gewählt.

- *Audiodatei zum Bestätigen von Eingaben*: Geben Sie eine gültige HTTP-URL zu einer Audiodatei ein, die abgespielt wird, wenn ChatGPT eine neue User-Eingabe erhält und wenn der:die User:in auf eine Antwort wartet.

Beispiel

Ein Geräusch von Wellen und Möwen, wenn Sie eine:n virtuelle:n Reiseassistenten:Reiseassistentin entwickeln.

- *Begriffe zum Stoppen des Bots*: Geben Sie einen oder mehrere Begriffe ein, die die Text-to-Speech-Ausgabe der ChatGPT-Antwort stoppen sollen. Bestätigen Sie jeden eingegebenen Begriff mit der Enter-Taste.

Beispiele

„Stopp“
„Halt“
„Es reicht“
„Ruhe“

- *Begriffe zum Beenden des Anrufs*: Geben Sie einen oder mehrere Begriffe ein, die den Anruf beenden sollen. Bestätigen Sie jeden eingegebenen Begriff mit der Enter-Taste.

Beispiele

„Ciao“
 „Tschüss“
 „Auf Wiedersehen“

- *Mindestkonfidenz für Barge-in*: Der Wert der Übereinstimmung zwischen der Äußerung, die der:die Kund:in gesagt hat und der Äußerung, die der STT-Dienst daraus transkribiert hat. Stellen Sie den Wert ein, ab dem die übereinstimmenden Äußerungen ein Barge-in auslösen sollen.
1. *Sprech-Geschwindigkeit*: Stellen Sie die Geschwindigkeit ein, mit der der Text-to-Speech-Dienst den Text sprechen soll.
 - *Aufzeichnung von Dialogen*: Wenn Sie möchten, dass Dialoge aufgezeichnet werden, dann stellen Sie den Schalter auf *Dialoge werden aufgezeichnet*.

2. Klicken Sie auf **Speichern**.

→ Sie haben den VIER Smart Dialog Assistant (Beta)-Bot für Ihr Projekt eingerichtet.

Sie haben Ihr Projekt angelegt. Für Einzelheiten zu erweiterten Optionen siehe [Projekt anlegen - Erweiterte Optionen](#) ▶41

Einen Cognigy-Bot einrichten

So richten Sie einen Cognigy-Bot ein:

Voraussetzung

- ✓ Sie haben die Seite *Projekt anlegen* geöffnet.

1. Wählen Sie unter **Bot > Vorlage Cognigy**.
2. Kopieren Sie unter *Cognigy-Endpunkt-URL* direkt die original Endpunkt-URL eines Cognigy-Endpunktes und fügen Sie diese ein.
3. Unter *Cognigy-Kanal* konfigurieren Sie optional ein Suffix für den Kanalnamen.

→ Dieser wird in der Analytics-Ansicht von Cognigy angezeigt.

→ Wenn das Feld nicht befüllt wird, dann wird als Standard VIER verwendet.

Tipp: Verwenden Sie innerhalb von Cognigy die VIER Voice Extension für Cognigy, um einfach den Anruf zu steuern (z. B. Gesprächsauf-

zeichnungen starten/stoppen oder den Anruf weiterleiten) oder Sprachausgaben mit SSML zu tunen. Für weitere Informationen siehe [VIER Voice Extension für Cognigy ▶10](#).

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

→ Sie haben den Cognigy-Bot für Ihr Projekt eingerichtet.

1. Sie haben Ihr Projekt angelegt. Für Einzelheiten zu erweiterten Optionen siehe [Projekt anlegen - Erweiterte Optionen ▶41](#)

Einen Dialogflow CX-Bot einrichten

So richten Sie einen Dialogflow CX-Bot ein:

Voraussetzung

✓ Sie haben die Seite *Projekt anlegen* geöffnet.

1. Wählen Sie unter **Bot > Vorlage Dialogflow CX**.

2. Geben Sie die folgenden Daten an:

- *Ort*: Ort, an dem Ihr:e Dialogflow CX-Agent:in ruhende Daten speichert, z. B. „europe-west1“ oder „global“.
- *Agent:in*: ID der:des Dialogflow CX-Agenten:Agentin. Für detaillierte Informationen zum Einfügen von Dialogflow CX-Agent:innen siehe [ID von Dialogflow-CX-Agent:innen einfügen ▶40](#).
- *Zugangsdaten*: Zusätzliche Bot-Konfiguration, die in der Session-Initialisierungsanfrage enthalten ist. Für detaillierte Informationen zum Import der Zugangsdaten siehe [Anmeldeinformationen aus Dialogflow CX oder Dialogflow ES via JSON-Datei importieren ▶41](#).

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

→ Sie haben den Dialogflow CX-Bot für Ihr Projekt eingerichtet.

→ Sie haben Ihr Projekt angelegt. Für Einzelheiten zu erweiterten Optionen siehe [Projekt anlegen - Erweiterte Optionen ▶41](#).

Einen Dialogflow ES-Bot einrichten

So richten Sie einen Dialogflow ES-Bot ein:

Voraussetzung

✓ Sie haben die Seite *Projekt anlegen* geöffnet.

1. Wählen Sie unter **Bot > Vorlage Dialogflow ES**.

2. Geben Sie die folgenden Daten an:

Tipp: Um mit der Google-Dialogflow ES-Integration von VIER Cognitive Voice Gateway zu arbeiten, erstellen und konfigurieren Sie das Google-Dialogflow-Dienstkonto. Erstellen Sie in der Google-Cloud-Plattform-Konsole ein neues Projekt und dann ein Dienstkonto für das Projekt. Stellen Sie sicher, dass Sie mindestens die Rolle `Dialogflow Service`

Agent zuweisen, um die Intent-Erkennung zu ermöglichen. Erstellen Sie ein Dienstkonto-Schlüssel und laden Sie die JSON-Version davon herunter.

- *Umgebung*: Mit Google-Dialogflow-Umgebungen können Sie mehrere Versionen Ihres Dialogflow-Agenten erstellen und diese dann in separaten Umgebungen veröffentlichen. Um eine bestimmte Umgebung zu wählen, geben Sie hier den Namen ein. Wenn Sie keine Umgebung eingeben, dann wird die Standardumgebung „Entwurf“ für Ihre Google-Dialogflow ES-Integration mit VIER Cognitive Voice Gateway gewählt.
- *Benutzer-ID*: Geben Sie Ihre Benutzer-ID in der Google Cloud Plattform ein.
- *Zugangsdaten*: Geben Sie eine zusätzliche Bot-Konfiguration ein, die in der Session-Initialisierungsanforderung enthalten ist. Für detaillierte Informationen zum Import der Zugangsdaten siehe [Anmeldeinformationen aus Dialogflow CX oder Dialogflow ES via JSON-Datei importieren](#) ▶41.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

→ Sie haben den Dialogflow ES-Bot für Ihr Projekt eingerichtet.

→ Sie haben Ihr Projekt angelegt. Für Einzelheiten zu erweiterten Optionen siehe [Projekt anlegen - Erweiterte Optionen](#) ▶41.

Einen benutzerdefinierten Bot einrichten

Implementieren Sie die REST-Endpunkte der Bot-API (Client) in Ihrer Infrastruktur [siehe [https://cognitivevoice.io/specs/?urls.primaryName=Bot%20API%20\(Client\)](https://cognitivevoice.io/specs/?urls.primaryName=Bot%20API%20(Client))]. Die Vorlage **Benutzerdefiniert** ermöglicht den direkten Gebrauch der API für VIER Cognitive Voice Gateway mit Ihren eigenen Frameworks und Ihrer eigenen integrierten Conversational AI.

So richten Sie einen benutzerdefinierten Bot ein:

Voraussetzung

✓ Sie haben die Seite *Projekt anlegen* geöffnet.

1. Wählen Sie unter **Bot > Vorlage Benutzerdefiniert**.
2. Geben Sie die folgenden Daten an:
 - *Bot-URL*: Die Basis-URL der REST-Endpunkte Ihres Bots.



Beispiel

```
[https://<yourBot>.<yourCompany>.<yourTopLevelDomain>/<yourPathToTheBot>].
```

```
https://<yourBot>.<yourCompany>.<yourTopLevelDomain>/<yourPathToTheBot>.
```

Beispiel

Cognitive Voice Gateway will call e. g. [https://<yourBot>.<yourCompany>.<yourTopLevelDomain><yourPathToTheBot>/session]https://<yourBot>.<yourCompany>.<yourTopLevelDomain>/<yourPathToTheBot>/session.

- *Bot-Token*: Das Bot-Token, das in Ihrer Infrastruktur verwendet wird, um den Zugriff per VIER Cognitive Voice Gateway auf Ihre REST-Endpunkte zu autorisieren.
1. **Tipp**: Das Feld *Bot-Token* zeigt den Bot-Token unverschlüsselt an. Um den Bot-Token zu verbergen, klicken Sie auf . Um den Bot-Token wieder sichtbar zu machen, klicken Sie auf .
 - **Zeige benutzerdefinierte Konfiguration**: Klicken Sie auf **Zeige benutzerdefinierte Konfiguration** und fügen Sie optional eine erweiterte Konfiguration hinzu, die mit jeder Anfrage an Ihren Bot gesendet wird.
 - oder -
 - Wenn Sie eine erweiterte Konfiguration importieren möchten, dann klicken Sie auf **Lade benutzerdefinierte Konfiguration aus JSON-Datei** und fügen Sie Ihre gewünschte JSON-Datei ein.
 2. Klicken Sie auf **Speichern**.
 - Sie haben den benutzerdefinierten Bot für Ihr Projekt eingerichtet.
 - Sie haben Ihr Projekt angelegt. Für Einzelheiten zu erweiterten Optionen siehe [Projekt anlegen - Erweiterte Optionen](#) ▶41.

Einen Rasa-Bot einrichten

So richten Sie einen Rasa-Bot ein:

Voraussetzung

- ✓ Sie haben die Seite *Projekt anlegen* geöffnet.

1. Wählen Sie unter **Bot > Vorlage Rasa**.
2. Geben Sie die folgenden Daten ein:
 - *Basis-URL des Rasa-Servers*: Die Basis-URL Ihres Rasa-Servers, auf dem der Rasa-Channel für VIER Cognitive Voice Gateway installiert ist.
 - *Bot-Token*: Das Bot-Token, das in Ihrer Infrastruktur verwendet wird, um den Zugriff per VIER Cognitive Voice Gateway auf Ihre REST-Endpunkte zu autorisieren.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

→ Sie haben den Rasa-Bot für Ihr Projekt eingerichtet.

→ Sie haben Ihr Projekt angelegt. Für Einzelheiten zu erweiterten Optionen siehe [Projekt anlegen - Erweiterte Optionen](#) ▶41.

Einen Boost-, Jovo-, VIER Conversational AI-, Ubitec- oder Neohelden-Bot einrichten:

So richten Sie einen Boost-, Jovo-, VIER Conversational AI-, Ubitec- oder Neohelden-Bot ein:



Voraussetzung

✓ Sie haben die Seite *Projekt anlegen* geöffnet.

1. Wählen Sie unter **Bot > Vorlage Boost, Jovo, VIER Conversational AI, Ubitec** oder **Neohelden**.

2. Geben Sie die folgenden Daten ein:

- *Bot-URL*: Die Bot-URL ist die Adresse, unter der Ihr Bot erreichbar ist.
- *Bot-Token*: Das Bot-Token, das in Ihrer Infrastruktur verwendet wird, um den Zugriff per VIER Cognitive Voice Gateway auf Ihre REST-Endpunkte zu autorisieren.

Tipp: Das Feld *Bot-Token* zeigt den Bot-Token unverschlüsselt an. Um den Bot-Token zu verbergen, klicken Sie auf . Um den Bot-Token wieder sichtbar zu machen, klicken Sie auf .

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

→ Sie haben den Boost -, Jovo-, VIER Conversational AI-, Ubitec- oder Neohelden-Bot für Ihr Projekt eingerichtet.

→ Sie haben Ihr Projekt angelegt. Für Einzelheiten zu erweiterten Optionen siehe [Projekt anlegen - Erweiterte Optionen](#) ▶41.

5.1.6 ID von Dialogflow-CX-Agent:innen einfügen

So fügen Sie die ID von Dialogflow-CX-Agent:innen ein:

Voraussetzungen

- ✓ Sie haben ein Google-Dialogflow-Dienstkonto erstellt und konfiguriert.
- ✓ Sie haben in der Google-Cloud-Plattform-Konsole ein neues Projekt erstellt.
- ✓ Sie haben in der Google-Cloud-Plattform ein Dienstkonto für das Projekt erstellt.
- ✓ Um die Intent-Erkennung zu ermöglichen, haben Sie mindestens die Rolle *Dialogflow Service Agent* zugewiesen bekommen.
- ✓ Sie haben einen Dienstkonto-Schlüssel erstellt und die JSON-Version davon heruntergeladen.

1. Um eine Liste Ihrer Dialogflow-CX-Agent:innen zu erhalten, wählen Sie Ihr Projekt unter <https://dialogflow.cloud.google.com/cx/projects/>.
 2. Klicken Sie auf die drei Punkte rechts neben Ihrem/Ihrer Agenten:Agentin.
 3. Klicken Sie auf **Namen kopieren** und fügen Sie diesen Inhalt in einen Editor ein. Die UUID am Ende dieser Zeichenfolge ist die benötigte Agenten-ID: `projects/<your-Dialogflow-project>/locations/<location> /agents/<agent-ID>`.
 4. Fügen Sie den Inhalt in VIER Cognitive Voice Gateway unter **Projekte > Projekt > Projekt anlegen > Bot > Vorlage > Dialogflow CX > Agent:in** ein.
- Die ID wurde eingefügt.

5.1.7 Anmeldeinformationen aus Dialogflow CX oder Dialogflow ES via JSON-Datei importieren

So importieren Sie Anmeldeinformationen aus Dialogflow CX oder Dialogflow ES via JSON-Datei:

Voraussetzungen

- ✓ Sie haben ein Google-Dialogflow-Dienstkonto erstellt und konfiguriert.
- ✓ Sie haben in der Google-Cloud-Plattform-Konsole ein neues Projekt erstellt.
- ✓ Sie haben in der Google-Cloud-Plattform ein Dienstkonto für das Projekt erstellt.
- ✓ Sie haben mindestens die Rolle `Dialogflow Service Agent` zugewiesen, um die Intent-Erkennung zu ermöglichen.
- ✓ Sie haben einen Dienstkonto-Schlüssel erstellt und die JSON-Version davon heruntergeladen.

1. Klicken Sie auf **Lade Zugangsdaten aus JSON-Datei**.
 2. Wählen Sie im Dateimanager Ihre gewünschte JSON-Datei. Diese JSON-Datei enthält die für die Integration mit VIER Cognitive Voice Gateway erforderlichen Anmeldeinformationen.
 3. Klicken Sie **Öffnen**.
- Sie haben die Anmeldeinformationen in VIER Cognitive Voice Gateway importiert.

5.2 Projekt anlegen - Erweiterte Optionen

Im Folgenden erfahren Sie, wie Sie erweiterte Optionen für Ihr Projekt vornehmen. Dafür können Sie folgende Aktionen durchführen:

- Erweiterte Optionen öffnen
- Ausgehende Anrufe einrichten

- Gesprächsaufzeichnungen einrichten
- Datenschutz-Optionen einrichten
- Dialogdauer konfigurieren
- Fallback einrichten
- Anrufoptionen einrichten
- Erlaubte Anrufquellen einrichten
- Feature-Flags setzen

Erweiterte Optionen öffnen

So öffnen Sie die erweiterten Optionen für Ihr Projekt:

Voraussetzungen

Sie sind gerade dabei, ein Projekt zu erstellen.

Sie haben alternativ schon ein Projekt erstellt.

Klicken Sie auf das Aufklappmenü **Erweiterte Optionen anzeigen**.

Die erweiterten Optionen werden geöffnet.

Ausgehende Anrufe einrichten

So richten Sie ausgehende Anrufe ein:

1. Damit Ihr Bot ausgehende Anrufe initiieren kann, schieben Sie unter *Ausgehende Anrufe* den Schalter auf *Bots dürfen ausgehende Anrufe initiieren*.

Tipp: Ausgehende Anrufe werden z. B. bei der Übergabe zu einem:er Agenten:Agentin im Contact Center via [/call/forward/](#) benötigt oder für Voicebots, die einen Anruf via [/call/dial](#) initiieren.

2. Wenn Sie eine Anrufer-ID konfigurieren möchten, die VIER Cognitive Voice Gateway bevorzugt verwendet, wenn in der Anfrage für einen ausgehenden Anruf keine Anrufer-ID angegeben ist, dann geben Sie diese unter *Standard-Anrufer-ID* ein.



HINWEIS

Neuregelung für abgehende Rufnummern

Neue Regulierungen in vielen Ländern erlauben es nicht mehr, Rufnummern aus diesen Ländern als abgehende Rufnummern zu setzen, wenn ein Anruf ursprünglich aus einem anderen Land initiiert wurde. Nach folgendem Schema werden Rufnummern als abgehende Rufnummern gesetzt:

1. callerId, die explizit über die APIs [/call/forward](#), [/call/bridge](#) und [/call/dial](#) gesetzt wird, wenn vorhanden
2. ansonsten die Standard-caller ID aus den Projekteinstellungen, wenn vorhanden
3. ansonsten die angerufene Nummer, wenn vorhanden
4. ansonsten die erste Plattform-Rufnummer vom Projekt



HINWEIS

Verwendung von UUI-Headern oder Custom-SIP-Headern

Generell empfiehlt VIER, die gewünschte zu übermittelnde Rufnummer bei Anrufen ins Ausland nicht über die abgehende Rufnummer (FROM SIP Header) zu setzen, sondern dafür die UUI-Header oder einen anderen Custom-SIP-Header zu verwenden.

→ Sie haben für Ihren Bot ausgehende Anrufe eingerichtet.

Gesprächsaufzeichnungen einrichten

So richten Sie Gesprächsaufzeichnungen ein:

1. Um Gesprächsaufzeichnungen einzurichten, verschieben Sie unter *Gesprächsaufzeichnung* den Schalter.



HINWEIS

Deaktivierung der Gesprächsaufzeichnung

Wenn die Gesprächsaufzeichnung beim Reseller, Kunden oder Abteilungskonto deaktiviert wurde, dann können Sie die Gesprächsaufzeichnung für Ihren Bot nicht aktivieren.

2. Wenn Sie den Schalter aktiviert haben, dann wählen Sie unter *Gesprächsaufzeichnungen automatisch löschen nach* einen Zeitraum, nach dem die Gesprächsaufzeichnungen automatisch gelöscht werden.

→ Sie haben Gesprächsaufzeichnungen eingerichtet.

Datenschutz-Optionen einrichten

So richten Sie Datenschutz-Optionen ein:

1. Wenn Sie möchten, dass Kunden-Rufnummern anonymisiert werden, bevor sie an den Bot und die Integrationen übertragen werden, dann aktivieren Sie den Schalter *Rufnummern für Bot und Integrationen anonymisieren*.

→ Conversational AIs wie Boost, Cognigy, Dialogflow, Rasa, Ubitec und andere API-Nutzer und Integrationen sehen nur anonymisierte Rufnummern.

→ Wenn die Kunden-Rufnummern für Bot und Integrationen bereits beim Reseller anonymisiert werden, dann werden bei allen darunterliegenden Hierarchiestufen (**Reseller > Kunde > Abteilungskonto > Projekt**) die Kunden-Rufnummern automatisch anonymisiert. Sie können die Einstellung in diesem Fall nicht deaktivieren.

2. Wenn der Schalter *Rufnummern für Bot und Integrationen anonymisieren* aktiviert ist, dann hasht VIER Cognitive Voice Gateway die Remote-Anrufer-ID bei der Kommunikation mit Bots und anderen Diensten. Der Hash ist deterministisch: Dieselbe Rufnummer erzeugt denselben Hash, so dass verschiedene Kunden noch unterschieden werden können. Wenn

ein Kunde ein zweites Mal anruft, dann könnten Bots damit beispielsweise anders reagieren. Gehashte Rufnummern sind an dem Schlüsselwort `md5-hash`: am Anfang des Strings zu erkennen (z. B. „`remote`“: "`md5-hash:ad14c520b9cfc53c25f446b338c79ced`“ statt „`remote`“: "`+491111111111`“). Dies betrifft die Felder `SessionParameters.remote` in der Bot-API und `CallStarted.callerNumber` in der Webhook-API.

→ In VIER Cognitive Voice Gateway werden die Rufnummern der Anrufer:innen je nach Konfiguration im Klartext oder anonymisiert gespeichert. Damit abrechnungsrelevante Daten weiterhin vorhanden sind, speichert VIER Cognitive Voice Gateway zu angerufenen Rufnummern immer das Land als Kürzel (z. B. DE) und das Netz (z. B. Mobile).

3. Wenn Sie einen bestimmten Zeitraum definieren möchten, nach dem Rufnummern für den Bot und die Integrationen automatisch anonymisiert werden, dann wählen Sie den gewünschten Wert unter *Daten anonymisieren nach*.

4. Wenn Sie Dialogdaten speichern möchten, die später über die Dialog-API abgerufen werden können, dann aktivieren Sie den Schalter *Dialogdaten speichern*.

5. Wählen Sie unter *Dialogdaten automatisch löschen nach* den Zeitraum, nach dem Daten für die Dialog-API automatisch gelöscht werden.

→ VIER Cognitive Voice Gateway löscht Dialogdaten nach einem einstellbaren Zeitraum nach Ende des Dialogs. Standardmäßig sind hier 10 Minuten eingestellt. Dies reicht beispielsweise aus, um Dialoge an Contact-Center-Dienste zu übergeben, wo sie nach einer Übergabe der:dem menschlichen Agentin:Agenten angezeigt werden.



HINWEIS

Längere Aufbewahrungszeit der Dialoge

In bestimmten Anwendungsfällen ist eine längere Aufbewahrungszeit der Dialoge notwendig. Dies ist beispielsweise der Fall, wenn alle Dialoge ein Mal pro Nacht in Reporting- oder Analytics-Systeme importiert werden. Um dies zu ermöglichen, kann die Aufbewahrungszeit auf bis zu einen Monat eingestellt werden.

6. Wenn Sie eine längere Aufbewahrungszeit einstellen möchten, dies jedoch mit der bestehenden Konfiguration Ihres Projekts nicht möglich ist, dann kontaktieren Sie den VIER Customer Service Desk.

→ Sie haben die Datenschutz-Optionen eingerichtet.



HINWEIS

Hierarchischer Aufbau

Die Funktion ist hierarchisch aufgebaut (**Reseller > Kunde > Abteilungskonto > Projekt**). Wenn Sie z. B. beim Reseller wählen, dass die Daten nach **einem Tag** gelöscht werden sollen, dann stehen Ihnen auf den darunterliegenden Ebenen nur die Optionen zur weiteren Einschränkung zur Verfügung (**Einem Tag, Einer Stunde und 10 Minuten**). Es kann kein längerer Zeitraum gewählt werden (Die Option **Eine Woche** steht in diesem Beispiel auf den darunter folgenden Ebenen nicht zur Verfügung).

Dialogdauer konfigurieren

Hängende Dialoge, also technisch laufende Gespräche ohne Anrufer:in in der Leitung, können aufgrund der vielen potenziellen Ursachen wie z. B. fehlende oder verlorene Trennungseignisse nicht ausgeschlossen werden. Mit der Dialogdauer können Sie einstellen, nach welcher Zeit ein Anruf automatisch beendet wird. Eine kurze Dialogdauer kann die Auswirkungen unerwünschter langer Anrufe abschwächen. Lange Dialogdauern von mehreren Stunden können z. B. für Anwendungsfälle erforderlich sein, bei denen es um die Weiterleitung an menschliche Agent:innen und komplexe Rückfragen geht.

So konfigurieren Sie eine Dialogdauer:

Wählen Sie unter **Dialoge automatisch beenden nach** eine Zeitspanne.



HINWEIS

Umfang der Dialogdauer

Die Dialogdauer umfasst auch die Zeit, in der Kund:innen mit Agent:innen sprechen, nachdem der Anruf weitergeleitet wurde. Um Unterbrechungen in aktiven Gesprächen zu vermeiden, konfigurieren Sie eine ausreichende Dialogdauer.

Sie haben die Dialogdauer konfiguriert.

Fallback einrichten

So richten Sie einen Fallback ein:

1. Geben Sie unter *Fallback* die *Fallback-Rufnummer* ein. Die Fallback-Rufnummer wird verwendet, um die:den Anrufer:in mit einem Operator zu verbinden, falls der Bot nicht erreichbar ist. Wird keine Fallback-Rufnummer angegeben, beendet VIER Cognitive Voice Gateway den Anruf.
2. Geben Sie den *Fallback-Text* ein. Wenn Sie einen Fallback-Text eingeben, dann wird dieser angesagt, wenn der Bot nicht erreichbar ist. Je nachdem, ob Sie eine Fallback-Rufnummer eingegeben haben, wird der Anruf dann dorthin weitergeleitet oder es wird aufgelegt.

→ Sie haben den Fallback eingerichtet.

Anrufoptionen einrichten

So richten Sie Anrufoptionen ein:

1. Wählen Sie unter *Anruf* die *Zeit bis zur Meldung der Inaktivität des:der Gesprächspartners:Gesprächspartnerin*. Die Standardeinstellung ist *Deaktiviert*. Wenn Sie eine andere Einstellung wählen, dann wird der Bot nach Ablauf dieser Zeit ohne Benutzereingabe über die Inaktivität der:des Benutzers:Benutzerin informiert. Dadurch kann der Bot die:den Benutzer:in erneut zur Spracheingabe auffordern.
2. Wählen Sie die *Benötigte Stille zum Beenden einer Äußerung*. Sie können die Zeit in Millisekunden wählen, in der nichts gesagt wird und die nach einer Äußerung auftreten muss, um die Äußerung abzuschließen.
3. Wählen Sie einen *Mindestgeräuschpegel* in dB. Ein Signal muss diesen Wert überschreiten, um überhaupt berücksichtigt zu werden.

Wenn Sie möchten, dass lange Texte in kleinere Abschnitte geteilt und separat synthetisiert werden, dann schieben Sie den Schalter auf *Text-to-Speech-Latenz optimieren*.

HINWEIS! Die Trennung von Texten in kleinere Abschnitte kann zu kleinen Pausen zwischen den Abschnitten führen.

→ Sie haben die Anrufoptionen eingerichtet.

Erlaubte Anrufquellen einrichten

So richten Sie erlaubte Anrufquellen ein:

1. Wenn Sie Ihre eingehenden Anrufe auf bestimmte Anrufquellen beschränken möchten, dann schalten Sie unter *Erlaubte Anrufquellen* zu *Anrufquellen beschränkt auf:*.
 - Die eingetragenen Rufnummern werden mit dem Benutzerteil im P-Asserted-Identity-SIP-Header verglichen. Wenn sie nicht übereinstimmen, dann wird der Anruf abgewiesen.
2. Klicken Sie auf **+**.
3. Geben Sie die Rufnummern der Systeme ein, von denen eingehende Anrufe an Ihren Bot weitergeleitet werden. Rufnummern, die nicht hinterlegt sind, werden nicht weitergeleitet.

Feature-Flags setzen

So setzen Sie Feature-Flags:

1. Wenn Sie bevorstehende, inkompatible Änderungen oder neue Features für Ihr Projekt aktivieren möchten, bevor diese released werden, geben Sie die entsprechenden Feature-Flags ein.

HINWEIS! Manche Feature-Flags sind möglicherweise nicht kompatibel mit dem Bot.

2. Klicken Sie auf **Speichern**.

→ Sie haben die erlaubten Anrufquellen eingerichtet.

→ Sie haben die erweiterten Optionen gespeichert.

5.3 Projekt bearbeiten

So bearbeiten Sie ein Projekt:

Voraussetzung

✓ Sie haben ein Projekt angelegt [siehe [Projekt anlegen ▶22](#) und siehe [Projekt anlegen - Erweiterte Optionen ▶41](#)].

1. Klicken Sie in der Navigationsleiste unter *Projekte* auf **Projekte**.
2. Wählen Sie das Projekt, das Sie bearbeiten möchten.
3. Klicken Sie auf **Einstellungen**.
4. Um Ihr Projekt zu bearbeiten, klicken Sie auf **Bearbeiten**.
5. Nehmen Sie Ihre Änderungen vor.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

→ Ihre Änderungen wurden gespeichert.



TIPP

Information über Projekteinstellungen

Für weitere Informationen zu den Projekteinstellungen siehe [Projekt anlegen ▶22](#) und siehe [Projekt anlegen - Erweiterte Optionen ▶41](#).

5.4 Projekt per Browser anrufen und testen

Mit dem integrierten Softphone (WebRTC) können Sie Ihr Projekt direkt aus dem Browser anrufen und testen:




Softphone

So rufen Sie Ihr Projekt aus dem Browser an:




Voraussetzung

✓ Sie haben ein Projekt angelegt [siehe [Projekt anlegen ▶22](#) und siehe [Projekt anlegen - Erweiterte Optionen ▶41](#)].

- ✓ Ihre Organisation erlaubt Anrufe aus dem Browser via WebRTC.
- 1. Klicken Sie in der Navigationsleiste unter *Projekte* auf **Projekte**.
- 2. Wählen Sie das Projekt, das Sie per Browser anrufen und testen möchten.
- 3. Klicken Sie auf **Einstellungen**.
- 4. Wenn Sie Ihr Projekt testen möchten, dann klicken Sie auf den grün hinterlegten Telefonhörer .
- Die Telefontastatur öffnet sich.
- Der Testanruf wird automatisch gestartet.

Tipp: Nachdem Sie auf den grün hinterlegten Kopfhörer geklickt haben, erscheint eine browser-spezifische Abfrage, über die Sie die Erlaubnis zur Verwendung Ihres Mikrofons bestätigen müssen. Wenn Sie **dauerhaft erlauben** gewählt haben, dann erscheint diese Anfrage nicht mehr.

Tipp: Wenn Sie den Testanruf innerhalb eines privaten Browserfensters starten, dann erscheint die browser-spezifische Anfrage über die Erlaubnis zur Verwendung Ihres Mikrofons erneut.

- 5. Über die Telefontastatur auf der Benutzeroberfläche können Sie per Mausclick die erforderlichen Daten eingeben.
- 6. Nehmen Sie Ihre Tests vor.
- 7. Wenn Sie Ihr Mikrofon stumm schalten möchten, dann klicken Sie auf das grün hinterlegte Mikrofon .
- 8. Wenn Sie Ihr Mikrofon wieder auf laut schalten möchten, dann klicken Sie auf das rot hinterlegte durchgestrichene Mikrofon .
- 9. Wenn Sie Ihren Testanruf beenden möchten, dann klicken sie auf den rot hinterlegten durchgestrichenen Telefonhörer .
- Sie haben Ihr Projekt aus dem Browser angerufen und getestet.

5.5 Projektfarbe einem Projekt zuweisen


Zur besseren Übersichtlichkeit können Sie einzelnen Projekten jeweils eine Projektfarbe zuweisen. Dafür können Sie folgende Aktionen durchführen:

- Projektfarbe zuordnen
- Projektfarbe mehreren Projekten zuordnen
- Projektfarbe entfernen
- Projekte nach Farben filtern

Projektfarbe zuordnen

So weisen Sie einem Projekt eine Projektfarbe zu:


- ✓ Sie haben ein Projekt angelegt [siehe [Projekt anlegen ▶22](#) und siehe [Projekt anlegen - Erweiterte Optionen ▶41](#)].

1. Klicken Sie in der Navigationsleiste unter *Projekte* auf **Projekte**.
2. Klicken Sie auf .
3. Wählen Sie die Farbe, die Sie Ihrem Projekt zuweisen möchten.
4. Klicken Sie auf das Projekt, dem Sie die Farbe zuweisen möchten.

→ Sie haben Ihrem Projekt die Farbe zugeordnet.

Projektfarbe mehreren Projekten zuordnen


So weisen Sie mehreren Projekten eine Projektfarbe zu:

1. Klicken Sie auf .
2. Wählen Sie die Farbe, die Sie Ihren Projekten zuweisen möchten.
3. Halten Sie die Shift-Taste gedrückt und klicken Sie auf die Projekte, denen Sie die Projektfarbe zuweisen möchten.

→ Sie haben die Projektfarbe mehreren Projekten zugeordnet.

Projektfarbe entfernen

So entfernen Sie eine Farbe von einem Projekt:

1. Klicken Sie auf .
2. Klicken Sie auf **Farbe entfernen**.
3. Klicken Sie auf das Projekt, dessen Farbzuzuweisung gelöscht werden soll.

→ Sie haben die Projektfarbe entfernt.

Projekte nach Farben filtern

So filtern Sie Projekte nach Farben

Klicken Sie im Farbfilter auf die Farbe, nach der Sie filtern möchten.

Alle Projekte mit der gewünschten Farbe werden angezeigt.

**TIPP****Weitere Möglichkeiten der Farbzuzuweisung**

Die Optionen zur farblichen Gestaltung stehen auch in der Projektübersicht Ihres Projekts zur Verfügung.

5.6 Projekt kopieren

So kopieren Sie ein Projekt:

Voraussetzung

- ✓ Sie haben ein Projekt angelegt [siehe [Projekt anlegen ▶22](#) und siehe [Projekt anlegen - Erweiterte Optionen ▶41](#)].

1. Klicken Sie in der Navigationsleiste unter *Projekte* auf **Projekte**.

2. Klicken Sie auf das Projekt, das Sie kopieren möchten.
 3. Klicken Sie auf **Einstellungen**.
 4. Klicken Sie auf **:**.
 5. Klicken Sie auf **Projekt kopieren**.
 6. Klicken Sie auf **Speichern**.
- Ihr Projekt wurde kopiert und es wurde ein neues Projekt mit den identischen Einstellungen erstellt.

5.7 Projekt verschieben

So verschieben Sie ein Projekt:

Voraussetzung

- ✓ Sie haben ein Projekt angelegt [siehe [Projekt anlegen ▶22](#) und siehe [Projekt anlegen - Erweiterte Optionen ▶41](#)].
1. Klicken Sie in der Navigationsleiste unter *Projekte* auf **Projekte**.
 2. Klicken Sie auf das Projekt, das Sie verschieben möchten.
 3. Klicken Sie auf **Einstellungen**.
 4. Klicken Sie auf **:**.
 5. Klicken Sie auf **Projekt verschieben**.
 6. Wählen Sie das Abteilungskonto, in das Sie das Projekt verschieben möchten.
 7. Klicken Sie auf **Projekt verschieben**.
- Ihr Projekt wurde verschoben.

5.8 Projekt löschen



HINWEIS

Löschen inaktiver Projekte

Inaktive Projekte werden nach 90 Tagen unwiderruflich gelöscht.

So löschen Sie ein Projekt:

Voraussetzung

- ✓ Sie haben ein Projekt angelegt [siehe [Projekt anlegen ▶22](#) und siehe [Projekt anlegen - Erweiterte Optionen ▶41](#)].
1. Klicken Sie in der Navigationsleiste unter *Projekte* auf **Projekte**.
 2. Wählen Sie das Projekt, das Sie löschen möchten.

3. Klicken Sie auf **Einstellungen**.
 4. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.
 5. Klicken Sie auf **Löschen** und bestätigen Sie mit **Bestätigen**.
- Ihr Projekt wird nach der Aufbewahrungsfrist von 90 Tagen unwiderruflich gelöscht. Sie sehen das geplante Löschedatum in der Projektübersicht.
- Nach dem Löschen ist die Rufnummer nicht mehr zugewiesen.

5.9 Projekt wiederherstellen

So stellen Sie ein Projekt wieder her:

Voraussetzung

- ✓ Sie haben ein Projekt angelegt [siehe [Projekt anlegen ▶22](#) und siehe [Projekt anlegen - Erweiterte Optionen ▶41](#)].
1. Klicken Sie in der Navigationsleiste unter *Projekte* auf **Projekte**.
 2. Wählen Sie das Projekt, das Sie wiederherstellen möchten.
 3. Klicken Sie auf **Wiederherstellen** und bestätigen Sie mit **Wiederherstellen**.
 4. Wenn Sie ein Projekt wiederherstellen, dann muss eine neue Rufnummer zugewiesen werden.
- Ihr Projekt wurde wiederhergestellt.

5.10 Einen Überblick über projektspezifische Key Performance Indicators (KPIs) bekommen

Im Folgenden erfahren Sie, wie Sie einen Überblick über folgende KPIs Ihres Projekts bekommen:


- Projektstatus
- Anrufstatistiken
- Sprachdienst-Latenzen
- REST-Endpunkt-Latenzen

5.10.1 Einen Überblick über den Projektstatus bekommen

So bekommen Sie einen Überblick über den Projektstatus Ihres Projekts:

Voraussetzung

- ✓ Sie haben ein Projekt angelegt [siehe [Projekt anlegen ▶22](#) und siehe [Projekt anlegen - Erweiterte Optionen ▶41](#)].
1. Klicken Sie in der Navigationsleiste unter *Projekte* auf **Projekte**.


2. Wählen Sie das Projekt, für das Sie den Projektstatus angezeigt bekommen möchten.
→ Das Dashboard mit den projektspezifischen KPIs wird geöffnet.
 3. Klicken Sie unter *Projektstatus* auf .
 4. Wählen Sie *Kalender*.
 5. Tragen Sie das Start- und Enddatum ein oder wählen Sie das Start- und Enddatum, indem Sie im Kalender jeweils auf das Datum klicken.
- oder -
Wählen Sie *Zeitdauer*.
 6. Geben Sie die Zeitdauer ein. Sie haben folgende Möglichkeiten:
 - *m für Minuten*
 - *h für Stunden*
 - *D für Tage*
 - *W für Wochen*
 - *M für Monate*
 7. Bestätigen Sie Ihre Auswahl mit **Ok**.
- Sie erhalten eine Information zum Projektstatus, einen Überblick über die Anzahl der Anrufe, die Anzahl der Fehler-Events und die Anzahl der Sprachdienst-Events Ihres Projekts für den gewählten Zeitraum.

5.10.2 Einen Überblick über Anrufstatistiken bekommen

So bekommen Sie einen Überblick über die Anrufstatistiken Ihres Projekts:

Voraussetzung

- ✓ Sie haben ein Projekt angelegt [siehe [Projekt anlegen ▶22](#) und siehe [Projekt anlegen - Erweiterte Optionen ▶41](#)].

1. Klicken Sie in der Navigationsleiste unter *Projekte* auf **Projekte**.
2. Wählen Sie das Projekt, für das Sie die Anrufstatistiken angezeigt bekommen möchten.
→ Das Dashboard mit den projektspezifischen KPIs wird geöffnet.
3. Klicken Sie unter *Anrufstatistiken* auf .
4. Wählen Sie *Kalender*.
5. Tragen Sie das Start- und Enddatum ein oder wählen Sie das Start- und Enddatum, indem Sie im Kalender jeweils auf das Datum klicken.
- oder -
Wählen Sie *Zeitdauer*.

6. Geben Sie die Zeitdauer ein. Sie haben folgende Möglichkeiten:
 - *m für Minuten*
 - *h für Stunden*
 - *D für Tage*
 - *W für Wochen*
 - *M für Monate*
 7. Bestätigen Sie Ihre Auswahl mit **Ok**.
- Sie erhalten für den gewählten Zeitraum einen Überblick über das Gesprächsaufkommen, die Anrufe nach Gesprächsdauer und die Nutzung der Sprachdienste.


5.10.3 Einen Überblick über Sprachdienst-Latenzen bekommen

So bekommen Sie einen Überblick über die Sprachdienst-Latenzen Ihres Projekts:

Voraussetzung

- ✓ Sie haben ein Projekt angelegt [siehe [Projekt anlegen ▶22](#) und siehe [Projekt anlegen - Erweiterte Optionen ▶41](#)].

1. Klicken Sie in der Navigationsleiste unter *Projekte* auf **Projekte**.
2. Wählen Sie das Projekt, für das Sie die Sprachdienst-Latenzen angezeigt bekommen möchten.

→ Das Dashboard mit den projektspezifischen KPIs wird geöffnet.
3. Klicken Sie unter **Latenzen > Sprachdienst-Latenzen** auf .
4. Wählen Sie *Kalender*.
5. Tragen Sie das Start- und Enddatum ein oder wählen Sie das Start- und Enddatum, indem Sie im Kalender jeweils auf das Datum klicken.


- oder -
Wählen Sie *Zeitdauer*.
6. Geben Sie die Zeitdauer ein. Sie haben folgende Möglichkeiten:
 - *m für Minuten*
 - *h für Stunden*
 - *D für Tage*
 - *W für Wochen*
 - *M für Monate*
7. Bestätigen Sie Ihre Auswahl mit **Ok**.

8. Wenn Sie die Darstellung der Sprachdienst-Latenzen weiter spezifizieren möchten, dann nutzen Sie *Gruppieren in*, *Filter* und *Wert in Sekunden*.
 9. Per Mouseover können Sie sich die Zusammenfassung einer Blase anzeigen lassen. Wenn Sie auf eine Blase klicken, dann werden Ihnen Details zu den 10 längsten Sprachdienst-Latenzen angezeigt
- Sie erhalten für den gewählten Zeitraum einen Überblick über die Sprachdienst-Latenzen Ihres Projekts.

5.10.4 Einen Überblick über REST-Endpoint-Latenzen bekommen

So bekommen Sie einen Überblick über die REST-Endpoint-Latenzen Ihres Projekts:

Voraussetzung

- ✓ Sie haben ein Projekt angelegt [siehe [Projekt anlegen ▶22](#) und siehe [Projekt anlegen - Erweiterte Optionen ▶41](#)].
1. Klicken Sie in der Navigationsleiste unter *Projekte* auf **Projekte**.
 2. Wählen Sie das Projekt, für das Sie die REST-Endpoint-Latenzen angezeigt bekommen möchten.
→ Das Dashboard mit den projektspezifischen KPIs wird geöffnet.
 3. Klicken Sie unter **Latenzen > REST-Endpoint-Latenzen** auf .
 4. Wählen Sie *Kalender*.
 5. Tragen Sie das Start- und Enddatum ein oder wählen Sie das Start- und Enddatum, indem Sie im Kalender jeweils auf das Datum klicken.
- oder -
Wählen Sie *Zeitdauer*.
 6. Geben Sie die Zeitdauer ein. Sie haben folgende Möglichkeiten:
 - *m für Minuten*
 - *h für Stunden*
 - *D für Tage*
 - *W für Wochen*
 - *M für Monate*
 7. Bestätigen Sie Ihre Auswahl mit **Ok**.
 8. Wenn Sie die Darstellung der REST-Endpoint-Latenzen weiter spezifizieren möchten, dann nutzen Sie *Gruppieren in*, *Filter* und *Wert in Sekunden*.

9. Per Mouseover können Sie sich die Zusammenfassung einer Blase anzeigen lassen. Wenn Sie auf eine Blase klicken, dann werden Ihnen Details zu den 10 längsten REST-Endpunkt-Latenzen angezeigt.
- Sie haben nun für den gewählten Zeitraum einen Überblick über die REST-Endpunkt-Latenzen Ihres Projekts.

5.11 Einen Überblick über Dialoge bekommen

So bekommen Sie einen Überblick über Dialoge:

Voraussetzung

- ✓ Sie haben ein Projekt angelegt [siehe [Projekt anlegen ▶22](#) und siehe [Projekt anlegen - Erweiterte Optionen ▶41](#)].




1. Klicken Sie in der Navigationsleiste unter *Projekte* auf **Projekte**.

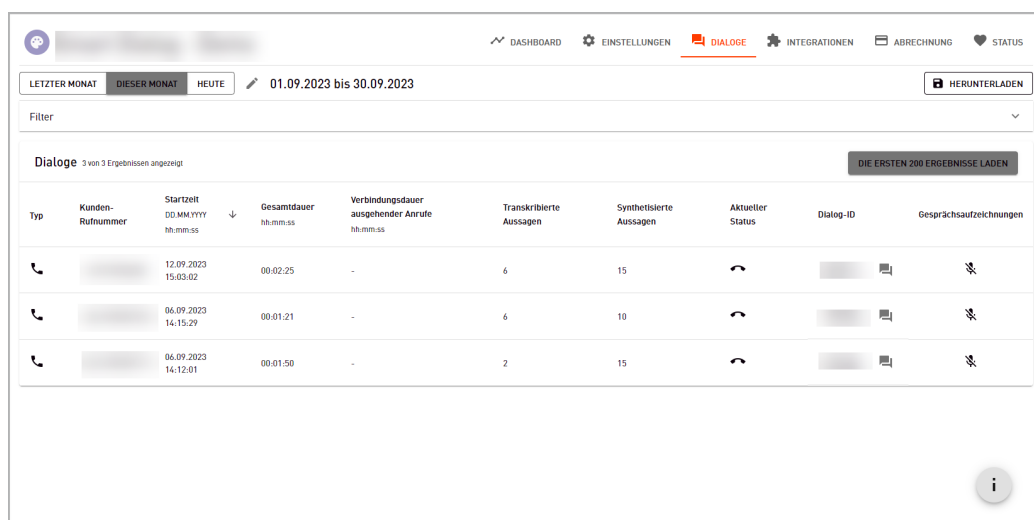
HINWEIS! Diese Daten beinhalten nicht die einzelnen Äußerungen des:der Anrufers:Anruferin und des Bots, sondern abrechnungs- und berichtsrelevante Informationen wie z. B. Dialogbeginn, Dauer und ausgehender Anruf.

2. Wählen Sie das infrage kommende Projekt.
3. Klicken Sie in der Menüleiste auf **Dialoge**.

→ Sie erhalten einen Überblick über die folgenden Daten:

- *Anrufart*: Direktanruf (auf das VIER-System) oder provisionierter Anruf (Anruf, der originär beim Kundenservice einging und dann zu VIER Cognitive Voice Gateway weitergeleitet wurde, um den Bot zu verwenden).
- *Kunden-Rufnummer*. Um die Kunden-Rufnummer zu kopieren, klicken Sie direkt auf die Kunden-Rufnummer.
Tipp: Wenn Sie in den erweiterten Optionen Ihres Projektes den Schalter *Rufnummern für Dialoghistorie und Abrechnung anonymisieren* aktiviert haben, dann werden die Kunden-Rufnummern mittels eines Hash-Schlüssels anonymisiert dargestellt.
- *Startzeit* des Anrufes im Format DD.MM.YYYY hh:mm:ss
- *Gesamtdauer* des Anrufes im Format hh:mm:ss
- *Verbindungsdauer ausgehender Anrufe* im Format hh:mm:ss
- *Anzahl der Transkribierten Aussagen* (STT-Prozesse)
- *Anzahl der Synthetisierten Aussagen* (TTS-Prozesse)
- *Aktueller Status* eines Anrufes: zurückgewiesen, laufend oder beendet

- *Dialog-ID*: Die Dialog-ID wird verwendet, um einen Dialog in der Datenbank von VIER Cognitive Voice Gateway zu identifizieren. Wenn Ihre Kund:innen ein Problem mit einem Anruf haben, dann können sie Ihnen die Dialog-ID zur weiteren Unterstützung mitteilen. Um die *Dialog-ID* zu kopieren, klicken Sie direkt auf die Dialog-ID.
 - Dialogansicht: Um sich die Transkription eines Dialogs anzeigen zu lassen, klicken Sie auf .
 - *Gesprächsaufzeichnungen*: In der Spalte *Gesprächsaufzeichnungen* werden Gesprächsaufzeichnungen angezeigt, die erneut abgespielt werden können.
 - Um sich die Metadaten eines Dialogs anzeigen zu lassen, klicken Sie direkt auf die Zeile des Dialogs, für den Sie sich die Metadaten anzeigen lassen möchten.
4. Um den Zeitraum zu wählen, für den Sie einen Überblick erhalten möchten, klicken Sie auf .
- oder -
Wählen Sie die Option **Letzter Monat**, **Dieser Monat** oder **Heute**.
 5. Wenn Sie unter *Filter* auf  und **Filter hinzufügen** klicken, dann können Sie zusätzliche Filter hinzufügen.
 6. Geben Sie Ihre zusätzlichen Filterdaten ein und klicken Sie auf **Die ersten 200 Ergebnisse laden** oder auf **Alle Ergebnisse laden**.
 7. Um die Daten als Excel- oder als CSV-Datei herunterzuladen, klicken Sie auf **Herunterladen**. Der Download der Daten wird von Filtern, von Sortierungen und von der Anzahl der geladenen Ergebnisse nicht beeinträchtigt. Die Daten, die heruntergeladen werden, enthalten zusätzliche Informationen, u. a. die angerufene Rufnummer, falls ein abgehender Anruf initiiert wurde.
- Sie erhalten für das gewählte Datum einen Überblick über die gewünschten Dialoge.



Typ	Kunden-Rufnummer	Startzeit DD.MM.YYYY hh:mm:ss	Gesamtdauer hh:mm:ss	Verbindungsdauer ausgehender Anrufe hh:mm:ss	Transkribierte Aussagen	Synthetisierte Aussagen	Aktueller Status	Dialog-ID	Gesprächsautzeichnungen
☎	[REDACTED]	12.09.2023 15:03:02	00:02:25	-	6	15	☎	[REDACTED]	☎
☎	[REDACTED]	06.09.2023 14:15:29	00:01:21	-	6	10	☎	[REDACTED]	☎
☎	[REDACTED]	06.09.2023 14:12:01	00:01:50	-	2	15	☎	[REDACTED]	☎

Dialogergebnisse

5.12 Integrationen hinzufügen

Im Folgenden erfahren Sie, wie Sie VIER Cognitive Voice Gateway mit Ihrem VIER Interaction Analytics-Benutzerkonto verknüpfen oder einen Webhook hinzufügen.

5.12.1 VIER Interaction Analytics einem Projekt hinzufügen

So fügen Sie Ihrem Projekt VIER Interaction Analytics hinzu:

Voraussetzungen

- ✓ Sie haben ein Projekt angelegt [siehe [Projekt anlegen ▶22](#) und siehe [Projekt anlegen - Erweiterte Optionen ▶41](#)].
 - ✓ Sie haben ein Benutzerkonto für VIER Interaction Analytics.
1. Klicken Sie in der Navigationsleiste unter *Projekte* auf **Projekte**.
 2. Wählen Sie ein Projekt.
 3. Klicken Sie in der Menüleiste auf **Integrationen**.
 4. Klicken Sie auf **VIER Interaction Analytics**.
 5. Schieben Sie den Schalter auf *VIER Interaction Analytics aktiviert*.
 6. Wählen Sie den *S3-Typ*.

Tip: Eine klassische URL enthält auch die Region, z. B. https://bucket-name.s3.Region.amazonaws.com/key_name. Das S3-Protokoll erlaubt auch einen Zugriff wie folgt: `aws s3 ls s3://bucket-name --region=us-east-1`. Die URL und Region werden dann separat behandelt.

7. Geben Sie die folgenden Zugangsdaten ein, die Sie von VIER erhalten haben:
 - *S3-Standort:* Die S3-URL von VIER Interaction Analytics.

- *S3-Bucket-Name*: Der S3-Bucket-Name von VIER Interaction Analytics.
 - *S3-Zugriffsschlüssel*: Der S3-Zugriffsschlüssel von VIER Interaction Analytics.
 - *Geheimer S3-Zugangsschlüssel*. Der geheime S3-Zugangsschlüssel von VIER Interaction Analytics.
8. Wählen Sie bei *Zu übertragende Gesprächsaufzeichnungen*, welche Aufzeichnungen von VIER Cognitive Voice Gateway an VIER Interaction Analytics übergeben werden sollen: **Alle Gesprächsaufzeichnungen** oder **Gesprächsaufzeichnungen mit der Anfangs-ID**.
 9. Wenn Sie **Gesprächsaufzeichnung mit der Anfangs-ID** gewählt haben, dann geben Sie ein *Präfix der Gesprächsaufzeichnungs-ID* ein. Mit dem Präfix müssen die Anfänge der Gesprächsaufzeichnungs-IDs übereinstimmen, damit die Gesprächsaufzeichnungen an VIER Interaction Analytics weitergegeben werden.
 10. Wenn Sie möchten, dass nur Benutzer:innen mit einer spezifischen Rolle die Aufzeichnungen und Analyseergebnisse einsehen können, dann geben Sie im Feld *Rollen* die Rollen ein. Geben Sie nur Rollen ein, die auch im VIER Interaction Analytics Konto definiert wurden.
 11. Klicken Sie **Speichern**.
- Sie haben VIER Interaction Analytics Ihrem Projekt in VIER Cognitive Voice Gateway hinzugefügt.

VIER Interaction Analytics S3-Bucket-Zugangsdaten

VIER Interaction Analytics aktiviert

S3-Typ
S3-URL ▾

S3-Standort *

S3-Bucket-Name *

S3-Zugriffsschlüssel *

Geheimer S3-Zugriffsschlüssel * 👁

Zu übertragende Gesprächsaufzeichnungen
Gesprächsaufzeichnungen mit der Anfangs-ID ▾

Präfi Um mehrere Rollen hinzuzufügen, drücken Sie nach jeder Rolle auf [Enter].

Rollen

Customer Journey Manager ✕

Engineer Conversational AI ✕

✕

📁 SPEICHERN

✕ ABBRECHEN

Integration von VIER Interaction Analytics

5.12.2 Einen Webhook hinzufügen

So fügen Sie einen Webhook hinzu:

Voraussetzungen

- ✓ Sie haben ein Projekt angelegt [siehe [Projekt anlegen ▶22](#) und siehe [Projekt anlegen - Erweiterte Optionen ▶41](#)].
- ✓ Sie haben eine REST-Endpunkt-URL für Ihren Webhook. Die *REST-Endpunkt-URL* ist die URL des REST-Endpunktes, an die die Ereignisse in VIER Cognitive Voice Gateway gesendet werden.
- ✓ Sie haben einen Inhabertoken für Ihren Webhook. Der Inhabertoken wird verwendet, um die Ereignisquelle am REST-Endpunkt zu verifizieren.

1. Klicken Sie in der Navigationsleiste unter *Projekte* auf **Projekte**.
2. Wählen Sie ein Projekt.
3. Klicken Sie in der Menüleiste auf **Integrationen**.
4. Klicken Sie auf **webhooks**.

5. Schieben Sie den Schalter auf *Webhooks aktiviert*.
 6. Geben Sie die *REST-Endpunkt-URL* ein.
 7. Geben Sie den *Inhabertoken* ein.
 8. Klicken Sie auf **Speichern**.
- Der Webhook wurde Ihrem Projekt in VIER Cognitive Voice Gateway hinzugefügt.

Webhook-Daten

Webhooks aktiviert

REST-Endpunkt-URL *

https://

Inhabertoken


mF_ JqM

Integration eines Webhooks

5.13 Einen Überblick über die Abrechnung eines Projektes bekommen

So bekommen Sie einen Überblick über die Abrechnung eines spezifischen Projekts:

Voraussetzung

- ✓ Sie haben ein Projekt angelegt [siehe [Projekt anlegen ▶22](#) und siehe [Projekt anlegen - Erweiterte Optionen ▶41](#)].
1. Klicken Sie in der Navigationsleiste unter *Projekte* auf **Projekte**.
 2. Wählen Sie das infrage kommende Projekt.
 3. Klicken Sie in der Menüleiste auf **Abrechnung**.
 4. Um ein Datum zu wählen, klicken Sie auf  und bestätigen Sie Ihre Auswahl mit **Ok**.
 - oder -
 - Wählen Sie die Optionen **Letzter Monat**, **Dieser Monat** oder **Heute**.
- Je nach Auswahl haben Sie für den gewählten Zeitraum einen Überblick über folgende Informationen des Projektes:
- *Eingehende Minuten*

- *Ausgehende Minuten*, aufgeschlüsselt in das Land und den Rufnummern-Typ eines ausgehenden Anrufes
- *Gesamtminuten (Eingehende und ausgehende)*


5.14 Einen Überblick über den Status eines Projektes bekommen

The screenshot shows the 'STATUS' page in the VIER interface. At the top, there are navigation tabs: DIALOGUE, INTEGRATIONEN, ABRECHNUNG, and STATUS (highlighted). Below the navigation, there's a date selector for 'Letzte/n 1 Monat' (Last 1 month) with a refresh icon and a timestamp 'Zuletzt aktualisiert: 12.01.13'. The main content area is divided into two columns. The left column contains three summary cards: 'Kritisch' (Critical) with a red exclamation mark icon and the text 'Kritische Probleme erkannt'; a card showing '1272' calls in the selected time period; and a card showing '0' time overruns. The right column displays 'REST-Endpoint-Fehler' (REST Endpoint Errors) with a count of 7. It lists three error events: 1) A 404 error with message 'The request timed out after connect, no further retries will be attempted' and URL 'https://.../session'; 2) A 404 error with message '{ "status": 404, "error": "Not Found", "message": "No active call found for dialog ID <ID>" }' and URL 'https://.../start'; 3) A 400 error with message '{ "status": 400, "error": "Bad Request", "message": "A /call/drop operation has already been queued for dialog <ID>, any further operations will not be reached." }' and URL 'https://.../start'. An information icon (i) is visible in the bottom right corner of the error log area.

Status

Sie haben in VIER Cognitive Voice Gateway die Möglichkeit, Informationen zum Status Ihres Projekts und gegebenenfalls zu Fehlern aufzurufen, die innerhalb eines gewählten Zeitraums in Ihrem Projekt aufgetreten sind.

So bekommen Sie einen Überblick über den Status Ihres Projekts:

1. Klicken Sie in der Navigationsleiste unter *Projekte* auf **Projekte**.
2. Wählen Sie das infrage kommende Projekt.
3. Klicken Sie in der Menüleiste auf **Status**.
4. Klicken Sie auf .
5. Wählen Sie *Kalender*.
6. Tragen Sie das Start- und Enddatum ein oder wählen Sie das Start- und Enddatum, indem Sie im Kalender jeweils auf das Datum klicken.
- oder -
Wählen Sie *Zeitdauer*.
7. Geben Sie die Zeitdauer ein. Sie haben folgende Möglichkeiten:
 - *m für Minuten*
 - *h für Stunden*

- *D für Tage*
 - *W für Wochen*
 - *M für Monate*
8. Bestätigen Sie Ihre Auswahl mit **Ok**.
- Sie erhalten für den gewählten Zeitraum
- eine Statusmeldung (*Unbekannt, Projektstatus OK, Warnung, Kritisch*)
 - eine Information über die Anzahl der Anrufe
 - eine Information über die Anzahl der Zeitüberschreitungen nach Provisionierung
 - einen Überblick über die aufgetretenen Fehlertypen:
- Speech-to-Text-Fehler
- Text-to-Speech-Fehler
- Audio-Playback-Fehler
- REST-Endpunkt-Fehler
- Interne Fehler

5.15 Playground Bot verwenden

Die Verwendung eines Playground Bots ermöglicht es Ihnen, Kolleg:innen oder Stakeholder:innen die Grundfunktionen der API von VIER Cognitive Voice Gateway zu demonstrieren oder die Funktionen von VIER Cognitive Voice Gateway zu testen, ohne zu programmieren.

Im Folgenden erfahren Sie, wie Sie einen Anruf mit einem Playground Bot starten und welche Anrufoptionen für Ihren Bot zur Verfügung stehen:

- Anruf mit einem Playground Bot starten
- Nachricht an den:die Angerufene:n senden
- Anruf weiterleiten
- Anruf an ein Contact Center weiterleiten
- Aufzeichnung starten
- Aufzeichnung stoppen
- STT-Dienst wechseln
- Benutzerdefinierte Anfrage senden
- Anruf mit dem Playground Bot beenden

Anruf mit einem
Playground Bot starten

So starten Sie einen Anruf mit einem Playground Bot:

Voraussetzungen

- ✓ Sie haben ein Projekt angelegt [siehe [Projekt anlegen ▶22](#) und siehe [Projekt anlegen - Erweiterte Optionen ▶41](#)].
 - ✓ Sie haben im Reiter **Einstellungen** für Ihr Projekt unter **Bot > Vorlage Playground** gewählt.
 - ✓ Sie haben im Reiter **Einstellungen** in den erweiterten Optionen den Schalter auf *Bots dürfen ausgehende Anrufe initiieren* gestellt.
1. Wenn Sie Ihren Anruf starten möchten, dann klicken Sie auf **Ausgehenden Anruf starten**.
 - Das Dialogfenster *Anruf an eine externe Rufnummer starten* öffnet sich.
 2. Geben Sie unter *Ziel-Rufnummer* die Rufnummer ein, die Sie anrufen möchten.
 3. Wenn Sie möchten, dass eine bestimmte Rufnummer beim Anruf angezeigt wird, dann geben Sie diese unter *Angezeigte Rufnummer* ein.
 4. Wenn Sie Informationen an das Anrufziel übermitteln möchten, dann geben Sie einen Custom-SIP-Header ein.
 - oder -
 - Laden Sie den Custom-SIP-Header aus einer JSON-Datei, indem Sie auf **Custom-SIP-Header aus JSON-Datei laden** klicken.
 5. Wählen Sie die Zeitüberschreitung beim Klingeln, indem Sie diese über den Schieberegler einstellen. Die Zeitüberschreitung beim Klingeln ist die Zeitspanne, nach der der Anruf automatisch beendet wird, nachdem der:die Gesprächspartner:in den Anruf nicht entgegengenommen hat.
 6. Wenn Sie möchten, dass der Voicebot mit Anrufbeantwortern spricht, dann schieben Sie den Schalter auf *Mit Anrufbeantworter sprechen*.
 7. Klicken Sie auf **Anfrage senden**.
 - Der Anruf wurde gestartet.

Nachricht an den:die Angerufene:n senden

So senden Sie eine Nachricht an den:die Angerufene:n:

Voraussetzungen

- ✓ Der:Die Angerufene hat den Anruf des Playground Bots angenommen.
 - ✓ Sie haben im Dialogfenster *Anruf an eine externe Rufnummer starten* nach der Annahme des Anrufs durch den:die Angerufene:n auf **Schließen** geklickt.
1. Wenn Sie möchten, dass der Voicebot eine Nachricht an den:die Angerufene:n ausgibt, dann geben sie die Nachricht im Feld *Nachricht an den:die Angerufene:n* ein.
 2. Klicken Sie auf **Nachricht senden**.
 - Die Nachricht wurde vom Voicebot ausgegeben.

Anruf weiterleiten So leiten Sie einen Anruf weiter:

Voraussetzungen

- ✓ Der:Die Angerufene hat den Anruf des Playground Bots angenommen.
- ✓ Sie haben im Dialogfenster *Anruf an eine externe Rufnummer starten* nach der Annahme des Anrufs durch den:die Angerufene:n auf **Schließen** geklickt.

1. Wenn Sie den Anruf an eine andere Rufnummer weiterleiten möchten, dann klicken Sie auf **Anruf weiterleiten**.
→ Das Dialogfenster *Anruf an ein anderes Ziel weiterleiten* öffnet sich.
2. Geben Sie unter *Ziel-Rufnummer* die Rufnummer ein, an die Sie den Anruf weiterleiten möchten.
3. Wenn Sie möchten, dass eine bestimmte Rufnummer beim Weiterleiten des Anrufs angezeigt wird, dann geben Sie diese unter *Angezeigte Rufnummer* ein.
4. Wenn Sie Informationen an das Anrufziel übermitteln möchten, dann geben Sie einen Custom-SIP-Header ein.
- oder -
Laden Sie den Custom-SIP-Header aus einer JSON-Datei, indem Sie auf **Custom-SIP-Header aus JSON-Datei laden** klicken.
5. Wenn Sie möchten, dass der Voicebot mit Anrufbeantwortern spricht, dann schieben Sie den Schalter auf *Mit Anrufbeantworter sprechen*.
6. Wählen Sie die Zeitüberschreitung beim Klingeln, indem Sie diese über den Schieberegler einstellen. Die Zeitüberschreitung beim Klingeln ist die Zeitspanne, nach der der Anruf automatisch beendet wird, nachdem der:die Gesprächspartner:in den Anruf nicht entgegengenommen hat.
7. Wenn Sie möchten, dass während der Weiterleitung des Anrufs ein Freizeichenton abgespielt wird, dann schieben Sie den Schalter auf *Freizeichenton abspielen*.
8. Wenn Sie Metainformationen zu einem Anruf nutzen möchten, die synthetisiert und dem:der Angerufenen vom Bot vorgelesen werden, dann geben Sie diese im Feld *Whispering-Ansage* ein.
9. Klicken Sie auf **Anfrage senden**.

→ Der Anruf wird an die angegebene Rufnummer weitergeleitet.

Anruf an ein Contact Center weiterleiten So leiten Sie einen Anruf an ein Contact Center weiter:

Voraussetzungen

- ✓ Der:Die Angerufene hat den Anruf des Playground Bots angenommen.
- ✓ Sie haben im Dialogfenster *Anruf an eine externe Rufnummer starten* nach der Annahme des Anrufs durch den:die Angerufene:n auf **Schließen** geklickt.

1. Wenn Sie den Anruf an ein Contact Center weiterleiten möchten, dann klicken Sie auf **Anruf an Contact Center weiterleiten**.
→ Das Dialogfenster *Anruf zur Unterstützung an ein:e Benutzer:in weiterleiten* öffnet sich.
2. Geben Sie die Rufnummer ein, die dem:der Angerufenen angezeigt werden soll.
3. Geben Sie die Kopfnummer ein. Die Kopfnummer ist die Zielrufnummer ohne die letzten n Ziffern. Die letzten n Ziffern sind variabel und werden zufällig ergänzt.
4. Wenn Sie Informationen an das Anrufziel übermitteln möchten, dann geben Sie einen Custom-SIP-Header ein.
- oder -
Laden Sie den Custom-SIP-Header aus einer JSON-Datei, indem Sie auf **Custom-SIP-Header aus JSON-Datei laden** klicken.
5. Wenn Sie möchten, dass der Voicebot mit Anrufbeantwortern spricht, dann schieben Sie den Schalter auf *Mit Anrufbeantworter sprechen*.
6. Wählen Sie die Zeitüberschreitung beim Klingeln, indem Sie diese über den Schieberegler einstellen. Die Zeitüberschreitung beim Klingeln ist die Zeitspanne, nach der der Anruf automatisch beendet wird, nachdem der:die Gesprächspartner:in den Anruf nicht entgegengenommen hat.
7. Wenn Sie möchten, dass während der Weiterleitung des Anrufs ein Freizeichenton abgespielt wird, dann schieben Sie den Schalter auf *Freizeichenton abspielen*.
8. Wenn Sie Metainformationen zu einem Anruf nutzen möchten, die synthetisiert und dem:der Angerufenen vom Bot vorgelesen werden, dann geben Sie diese im Feld *Whispering-Ansage* ein.
9. Klicken Sie auf **Anfrage senden**.
→ Ihr Anruf wurde an das gewünschte Contact Center weitergeleitet.

Aufzeichnung starten So starten Sie eine Aufzeichnung:

Voraussetzungen

- ✓ Der:Die Angerufene hat den Anruf des Playground Bots angenommen.
 - ✓ Sie haben im Dialogfenster *Anruf an eine externe Rufnummer starten* nach der Annahme des Anrufs durch den:die Angerufene:n auf **Schließen** geklickt.
 - ✓ Sie haben im Reiter **Einstellungen** in den erweiterten Optionen den Schalter *Gespräche aufzeichnen erlaubt* aktiviert.
1. Wenn Sie den Dialog im gestarteten Anruf aufzeichnen möchten, dann klicken Sie auf **Aufzeichnung starten**.

Tipp: Wenn eine Aufzeichnung gestartet wird, dann wird eine separate Aufzeichnungsdatei erstellt. Wenn eine zwischenzeitlich pausierte Aufzeichnung fortgesetzt wird, dann wird der zweite Teil der Aufzeichnung an den ersten Teil der Aufzeichnung angefügt.

→ Das Dialogfenster *Gesprächsaufzeichnung starten oder fortsetzen* öffnet sich.

2. Stellen Sie über den Schieberegler die Aufzeichnungsdauer ein.
3. Wenn Sie der Gesprächsaufzeichnung eine eindeutige ID zuweisen möchten, dann geben Sie diese im Feld *Gesprächsaufzeichnungs-ID* ein.

Tipp: Die Vergabe einer Gesprächsaufzeichnungs-ID dient der Kennzeichnung einer Gesprächsaufzeichnung im Hinblick auf den Inhalt der Gesprächsaufzeichnung wie z. B. Kundenreklamation oder Auftragsbestätigung.

4. Wählen Sie unter Aufzuzeichnende:r Sprecher:in, welche:r Sprecher:in aufgezeichnet werden soll.
5. Klicken Sie auf **Anfrage senden**.

→ Die Gesprächsaufzeichnung wurde gestartet.

Aufzeichnung stoppen

So stoppen Sie eine Aufzeichnung:

Voraussetzungen

- ✓ Der:Die Angerufene hat den Anruf des Playground Bots angenommen.
- ✓ Sie haben im Dialogfenster *Anruf an eine externe Rufnummer starten* nach der Annahme des Anrufs durch den:die Angerufene:n auf **Schließen** geklickt.

1. Wenn Sie die Gesprächsaufzeichnung stoppen möchten, dann klicken Sie auf **Aufzeichnung stoppen**.

→ Das Dialogfenster *Aufzeichnung des Gesprächs beenden* öffnet sich.

2. Geben Sie die Gesprächsaufzeichnungs-ID der Gesprächsaufzeichnung ein, die Sie beenden möchten. Die Gesprächsaufzeichnungs-ID ist die ID, die Sie im Dialogfenster *Gesprächsaufzeichnung starten oder fortsetzen* im Feld *Gesprächsaufzeichnungs-ID* eingegeben haben.
3. Wenn Sie die Gesprächsaufzeichnung lediglich pausieren möchten, dann lassen Sie den Schalter *Gesprächsaufzeichnung* deaktiviert.
4. Wenn Sie die Gesprächsaufzeichnung beenden möchten, schieben Sie den Schalter *Gesprächsaufzeichnung* auf *Gesprächsaufzeichnung beenden*.
5. Klicken Sie auf **Anfrage senden**.

→ Die Gesprächsaufzeichnung wurde pausiert oder gestoppt.

STT-Dienst wechseln So wechseln Sie den STT-Dienst auf einen anderen Anbieter, ein anderes Profil und/oder eine andere Sprache:

Voraussetzungen

- ✓ Der:Die Angerufene hat den Anruf des Playground Bots angenommen.
- ✓ Sie haben im Dialogfenster *Anruf an eine externe Rufnummer starten* nach der Annahme des Anrufs durch den:die Angerufene:n auf **Schließen** geklickt.

1. Wenn Sie den STT-Dienst auf einen anderen Anbieter, ein anderes Profil und/oder eine andere Sprache schalten möchten, dann klicken sie auf **STT-Dienst wechseln**.
 - Das Dialogfenster *STT-Dienst auf einen anderen Anbieter, ein anderes Profil und/oder eine andere Sprache schalten* öffnet sich.
2. Wählen Sie die Sprache, auf die der STT-Dienst schalten soll.
3. Wenn Sie möchten, dass der Anbieter des STT-Dienstes gewechselt wird, dann wählen Sie den gewünschten Speech-to-Text-Dienst.
4. Klicken Sie auf **Anfrage senden**.
 - Der STT-Dienst wurde gewechselt.

Benutzerdefinierte Anfrage senden Mit der Schaltfläche **Benutzerdefinierte Anfrage senden** haben Sie die Möglichkeit, im Playground Bot jede API und jeden API-Endpunkt der verschiedenen APIs von VIER Cognitive Voice Gateway zu testen, für die es keine Schaltfläche im Playground Bot gibt. Für detaillierte Informationen siehe <https://cognitivevoice.io/specs/>.

So senden Sie eine benutzerdefinierte Anfrage:

Voraussetzungen

- ✓ Der:Die Angerufene hat den Anruf des Playground Bots angenommen.
 - ✓ Sie haben im Dialogfenster *Anruf an eine externe Rufnummer starten* nach der Annahme des Anrufs durch den:die Angerufene:n auf **Schließen** geklickt.
1. Wenn Sie eine benutzerdefinierte Anfrage senden möchten, dann klicken Sie auf **Benutzerdefinierte Anfrage**.
 - Das Dialogfenster *Benutzerdefinierte Anfrage senden* öffnet sich.
 2. *Pfad zur API von Cognitive Voice Gateway*: Geben Sie den API-Endpunkt ein, den Sie testen möchten.
 3. **Zeige den Anfragetext**: Klicken Sie auf **Zeige den Anfragetext** und geben Sie die Parameter für den Aufruf des gewünschten Endpunkts als JSON-Code ein.
 - oder -
 - Klicken Sie auf **Anfragetext aus JSON-Datei importieren** und importieren Sie die Parameter als JSON-Datei.

4. Klicken Sie auf **Anfrage senden**.

→ Ihre benutzerdefinierte Anfrage wurde gesendet.

Anruf mit dem Playground Bot beenden

So beenden Sie den Anruf über den Playground Bot:

Voraussetzungen

- ✓ Der:Die Angerufene hat den Anruf des Playground Bots angenommen.
- ✓ Sie haben im Dialogfenster *Anruf an eine externe Rufnummer starten* nach der Annahme des Anrufs durch den:die Angerufene:n auf **Schließen** geklickt.

1. Wenn Sie den Anruf beenden möchten, dann klicken Sie auf **Anruf beenden**.

→ Ihr Anruf über den Playground Bot wurde beendet.

→ Sie haben den Playground Bot verwendet.

6 ADMINISTRATION

Im Folgenden erhalten Sie Informationen darüber, wie Sie Kunden, Abteilungskonten, Sprachdienst-Profile, Rufnummern und Zugriffe verwalten. Außerdem erfahren Sie, wie Sie einen Überblick über die Nutzungsdaten erhalten und diese Daten herunterladen.

6.1 Kunden

Im Folgenden erfahren Sie, wie Sie einen Kunden anlegen, bearbeiten, löschen oder wiederherstellen.

6.1.1 Kunde anlegen

Im Folgenden erfahren Sie, wie Sie einen Kunden anlegen. Dafür müssen Sie folgende Aktionen durchführen:

- Kundename hinterlegen
- Ausgehende Anrufe einrichten
- Gesprächsaufzeichnungen einrichten
- Datenschutz-Optionen einrichten



TIPP

Anonymisierte Rufnummern anzeigen

Wenn es für einen Bot oder ein:e Bot-Entwickler:in nicht erforderlich ist, die Rufnummer des Kunden zu kennen, dann kann VIER Cognitive Voice Gateway diese jetzt anonymisieren (siehe **erweiterte Optionen > Datenschutz > Rufnummern für Bot und Integrationen anonymisieren**). D. h. Conversational Als wie Boost, Cognigy, Dialogflow, Rasa, Ubitec, andere API-Benutzer:innen und Integrationen sehen nur eine anonymisierte Rufnummer.

Kundename hinterlegen

So hinterlegen Sie einen Kundennamen:

1. Klicken Sie in der Navigationsleiste unter *Administration* auf **Kunden**.
2. Klicken Sie auf **+**.
3. Geben Sie einen sprechenden *Kundennamen* ein.

→ Sie haben einen Kundennamen hinterlegt.

Ausgehende Anrufe einrichten

So richten Sie ausgehende Anrufe ein:

Damit Ihr Bot ausgehende Anrufe initiieren kann, schieben Sie unter *Ausgehende Anrufe* den Schalter auf *Bots dürfen ausgehende Anrufe initiieren*.

Tipp: Ausgehende Anrufe werden z. B. bei der Übergabe zu einem Agenten im Contact Center via [/call/forward/](#) benötigt oder für Voicebots, die einen Anruf via [/call/dial](#) initiieren.

Gesprächsaufzeichnungen einrichten

Sie haben für Ihren Bot ausgehende Anrufe eingerichtet.

So richten Sie Gesprächsaufzeichnungen ein:

1. Um Gesprächsaufzeichnungen einzurichten, verschieben Sie unter *Gesprächsaufzeichnung* den Schalter.



HINWEIS

Deaktivierung der Gesprächsaufzeichnung

Wenn die Gesprächsaufzeichnung beim Reseller, Kunden oder Abteilungskonto deaktiviert wurde, dann können Sie die Gesprächsaufzeichnung für Ihren Bot nicht aktivieren.

2. Wenn Sie den Schalter aktiviert haben, dann wählen Sie unter *Gesprächsaufzeichnungen automatisch löschen nach* einen Zeitraum, nach dem die Gesprächsaufzeichnungen automatisch gelöscht werden.

→ Sie haben Gesprächsaufzeichnungen eingerichtet.

Datenschutz-Optionen einrichten

So richten Sie Datenschutz-Optionen ein:

1. Wenn Sie möchten, dass Kunden-Rufnummern anonymisiert werden, bevor sie an den Bot und die Integrationen übertragen werden, dann aktivieren Sie den Schalter *Rufnummern für Bot und Integrationen anonymisieren*.
 - Conversational AIs wie Boost, Cognigy, Dialogflow, Rasa, Ubitec und andere API-Nutzer und Integrationen sehen nur anonymisierte Rufnummern.
 - Wenn die Kunden-Rufnummern für Bot und Integrationen bereits beim Reseller anonymisiert werden, dann werden bei allen darunterliegenden Hierarchiestufen (**Reseller > Kunde > Abteilungskonto > Projekt**) die Kunden-Rufnummern automatisch anonymisiert. Sie können die Einstellung in diesem Fall nicht deaktivieren.
2. Wenn der Schalter *Rufnummern für Bot und Integrationen anonymisieren* aktiviert ist, dann hasht VIER Cognitive Voice Gateway die Remote-Anrufer-ID bei der Kommunikation mit Bots und anderen Diensten. Der Hash ist deterministisch: Dieselbe Rufnummer erzeugt denselben Hash, so dass verschiedene Kunden noch unterschieden werden können. Wenn ein Kunde ein zweites Mal anruft, dann könnten Bots damit beispielsweise anders reagieren. Gehashte Rufnummern sind an dem Schlüsselwort `md5-hash:` am Anfang des Strings zu erkennen (z. B. „remote“: "md5-hash:ad14c520b9cfc53c25f446b338c79ced" statt „remo-

te": "+491111111111"). Dies betrifft die Felder `SessionParameters.remote` in der Bot-API und `CallStarted.callerNumber` in der Webhook-API.

- In VIER Cognitive Voice Gateway werden die Rufnummern der Anrufer:innen je nach Konfiguration im Klartext oder anonymisiert gespeichert. Damit abrechnungsrelevante Daten weiterhin vorhanden sind, speichert VIER Cognitive Voice Gateway zu angerufenen Rufnummern immer das Land als Kürzel (z. B. DE) und das Netz (z. B. Mobile).
- 3. Wenn Sie Dialogdaten speichern möchten, die später über die Dialog-API abgerufen werden können, dann aktivieren Sie den Schalter *Dialogdaten speichern*.
- 4. Wählen Sie unter *Dialogdaten automatisch löschen nach* den Zeitraum, nach dem Daten für die Dialog-API automatisch gelöscht werden.
 - VIER Cognitive Voice Gateway löscht Dialogdaten nach einem einstellbaren Zeitraum nach Ende des Dialogs. Standardmäßig sind hier 10 Minuten eingestellt. Dies reicht beispielsweise aus, um Dialoge an Contact-Center-Dienste zu übergeben, wo sie nach einer Übergabe der:dem menschlichen Agentin:Agenten angezeigt werden.



HINWEIS

Längere Aufbewahrungszeit der Dialoge

In bestimmten Anwendungsfällen ist eine längere Aufbewahrungszeit der Dialoge notwendig. Dies ist beispielsweise der Fall, wenn alle Dialoge ein Mal pro Nacht in Reporting- oder Analytics-Systeme importiert werden. Um dies zu ermöglichen, kann die Aufbewahrungszeit auf bis zu einen Monat eingestellt werden.

- 5. Wenn Sie eine längere Aufbewahrungszeit einstellen möchten, dies jedoch mit der bestehenden Konfiguration Ihres Projekts nicht möglich ist, dann kontaktieren Sie den VIER Customer Service Desk.
 - Sie haben die Datenschutz-Optionen eingerichtet.



HINWEIS

Hierarchischer Aufbau

Die Funktion ist hierarchisch aufgebaut (**Reseller > Kunde > Abteilungskonto > Projekt**). Wenn Sie z. B. beim Reseller wählen, dass die Daten nach **einem Tag** gelöscht werden sollen, dann stehen Ihnen auf den darunterliegenden Ebenen nur die Optionen zur weiteren Einschränkung zur Verfügung (**Ei-**

nem Tag, Einer Stunde und 10 Minuten). Es kann kein längerer Zeitraum gewählt werden (Die Option **Eine Woche** steht in diesem Beispiel auf den darunter folgenden Ebenen nicht zur Verfügung).

6. Klicken Sie auf **Speichern**.
- Sie haben den Kunden angelegt.

Kunde

Kundename *
 test

Gesprächsaufzeichnung

Gespräche aufzeichnen erlaubt

Gesprächsaufzeichnungen automatisch löschen nach *

Datenschutz

Kunden-Rufnummern werden anonymisiert, bevor sie an externe Systeme weitergegeben werden. Identische Rufnummern führen zu identischen Anonymisierungsergebnissen.

Kunden-Rufnummer anonymisieren

Wie lange Daten für die [Dialog-API](#) gespeichert werden sollen, hat keine Auswirkungen auf die Dialogergebnisse unter **Projekte > Dialoge**.

Dialogdaten automatisch löschen nach *
 Einer Woche

Einen Kunden anlegen

6.1.2 Kunde bearbeiten

So bearbeiten Sie einen Kunden:

Voraussetzung

- ✓ Sie haben einen Kunden angelegt [siehe [Kunde anlegen ▶69](#)].

1. Klicken Sie in der Navigationsleiste unter *Administration* auf **Kunden**.
2. Wählen Sie den Kunden, den Sie bearbeiten möchten.
3. Klicken Sie auf **Bearbeiten** und bearbeiten Sie Ihren Kunden.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

→ Ihre Änderungen wurden gespeichert.

6.1.3 Kunde löschen



HINWEIS

Löschen von inaktiven Kunden

Inaktive Kunden werden nach 90 Tagen unwiderruflich gelöscht. Sie sehen das geplante Löschedatum in der Kundenübersicht.

So löschen Sie einen Kunden:

1. Klicken Sie in der Navigationsleiste unter *Administration* auf **Kunden**.
 2. Wählen Sie den Kunden, den Sie löschen möchten.
 3. Klicken Sie auf **Bearbeiten** und anschließend auf **Löschen**.
 4. Klicken Sie auf **Bestätigen**.
- Der Kunde wurde gelöscht.

6.1.4 Kunde wiederherstellen

So stellen Sie einen Kunden wieder her:

1. Klicken Sie in der Navigationsleiste unter *Administration* auf **Kunden**.
 2. Wählen Sie den Kunden, den Sie wiederherstellen möchten.
 3. Klicken Sie auf **Wiederherstellen** und bestätigen mit **Wiederherstellen**.
- Ihr Kunde wurde wiederhergestellt.

6.2 Abteilungskonten

Im Folgenden erfahren Sie, wie Sie ein Abteilungskonto anlegen, bearbeiten, löschen oder wiederherstellen.

6.2.1 Abteilungskonto anlegen

Im Folgenden erfahren Sie, wie Sie ein Abteilungskonto anlegen. Dafür müssen Sie folgende Aktionen durchführen:

- Name des Abteilungskontos hinterlegen
- Ausgehende Anrufe einrichten
- Gesprächsaufzeichnungen einrichten
- Datenschutz-Optionen einrichten



TIPP

Anonymisierte Rufnummern anzeigen

Wenn es für einen Bot oder ein:e Bot-Entwickler:in nicht erforderlich ist, die Rufnummer des Kunden zu kennen, dann kann VIER Cognitive Voice Gateway diese jetzt anonymisieren (siehe **erweiterte Optionen > Datenschutz > Rufnummern für Bot und Integrationen anonymisieren**). D. h. Conversational Als wie Boost, Cognigy, Dialogflow, Rasa, Ubitec, andere API-Benutzer:innen und Integrationen sehen nur eine anonymisierte Rufnummer.

Name des Abteilungs-kontos hinterlegen

So hinterlegen Sie einen Namen des Abteilungskontos:

1. Klicken Sie in der Navigationsleiste unter *Administration* auf **Abteilungskonten**.
2. Wählen Sie den Kunden, für den Sie ein Abteilungskonto erstellen möchten.
3. Klicken Sie auf **+**.
4. Geben Sie einen *Namen des Abteilungskontos* ein.

→ Sie haben den Namen des Abteilungskontos hinterlegt.

Ausgehende Anrufe einrichten

So richten Sie ausgehende Anrufe ein:

Damit Ihr Bot ausgehende Anrufe initiieren kann, schieben Sie unter *Ausgehende Anrufe* den Schalter auf *Bots dürfen ausgehende Anrufe initiieren*.

Tipp: Ausgehende Anrufe werden z. B. bei der Übergabe zu einem Agenten im Contact Center via [/call/forward/](#) benötigt oder für Voicebots, die einen Anruf via [/call/dial](#) initiieren.

Sie haben für Ihren Bot ausgehende Anrufe eingerichtet.

Gesprächsaufzeichnungen einrichten

So richten Sie Gesprächsaufzeichnungen ein:

1. Um Gesprächsaufzeichnungen einzurichten, verschieben Sie unter *Gesprächsaufzeichnung* den Schalter.



HINWEIS

Deaktivierung der Gesprächsaufzeichnung

Wenn die Gesprächsaufzeichnung beim Reseller, Kunden oder Abteilungskonto deaktiviert wurde, dann können Sie die Gesprächsaufzeichnung für Ihren Bot nicht aktivieren.

2. Wenn Sie den Schalter aktiviert haben, dann wählen Sie unter *Gesprächsaufzeichnungen automatisch löschen nach* einen Zeitraum, nach dem die Gesprächsaufzeichnungen automatisch gelöscht werden.

→ Sie haben Gesprächsaufzeichnungen eingerichtet.

Datenschutz-Optionen einrichten

So richten Sie Datenschutz-Optionen ein:

1. Wenn Sie möchten, dass Kunden-Rufnummern anonymisiert werden, bevor sie an den Bot und die Integrationen übertragen werden, dann aktivieren Sie den Schalter *Rufnummern für Bot und Integrationen anonymisieren*.
 - Conversational Als wie Boost, Cognigy, Dialogflow, Rasa, Ubitec und andere API-Nutzer und Integrationen sehen nur anonymisierte Rufnummern.
 - Wenn die Kunden-Rufnummern für Bot und Integrationen bereits beim Reseller anonymisiert werden, dann werden bei allen darunterliegenden Hierarchiestufen (**Reseller > Kunde > Abteilungskonto > Projekt**) die Kunden-Rufnummern automatisch anonymisiert. Sie können die Einstellung in diesem Fall nicht deaktivieren.
2. Wenn der Schalter *Rufnummern für Bot und Integrationen anonymisieren* aktiviert ist, dann hasht VIER Cognitive Voice Gateway die Remote-Anrufer-ID bei der Kommunikation mit Bots und anderen Diensten. Der Hash ist deterministisch: Dieselbe Rufnummer erzeugt denselben Hash, so dass verschiedene Kunden noch unterschieden werden können. Wenn ein Kunde ein zweites Mal anruft, dann könnten Bots damit beispielsweise anders reagieren. Gehashte Rufnummern sind an dem Schlüsselwort `md5-hash`: am Anfang des Strings zu erkennen (z. B. „`remote`“: "`md5-hash:ad14c520b9cfc53c25f446b338c79ced`" statt „`remote`“: "+49111111111"). Dies betrifft die Felder `SessionParameters.remote` in der Bot-API und `CallStarted.callerNumber` in der Webhook-API.
 - In VIER Cognitive Voice Gateway werden die Rufnummern der Anrufer:innen je nach Konfiguration im Klartext oder anonymisiert gespeichert. Damit abrechnungsrelevante Daten weiterhin vorhanden sind, speichert VIER Cognitive Voice Gateway zu angerufenen Rufnummern immer das Land als Kürzel (z. B. DE) und das Netz (z. B. Mobile).
3. Wenn Sie Dialogdaten speichern möchten, die später über die Dialog-API abgerufen werden können, dann aktivieren Sie den Schalter *Dialogdaten speichern*.
4. Wählen Sie unter *Dialogdaten automatisch löschen nach* den Zeitraum, nach dem Daten für die Dialog-API automatisch gelöscht werden.
 - VIER Cognitive Voice Gateway löscht Dialogdaten nach einem einstellbaren Zeitraum nach Ende des Dialogs. Standardmäßig sind hier 10 Minuten eingestellt. Dies reicht beispielsweise aus, um Dialoge an Contact-Center-Dienste zu übergeben, wo sie nach einer Übergabe der:dem menschlichen Agentin:Agenten angezeigt werden.



HINWEIS

Längere Aufbewahrungszeit der Dialoge

In bestimmten Anwendungsfällen ist eine längere Aufbewahrungszeit der Dialoge notwendig. Dies ist beispielsweise der Fall, wenn alle Dialoge ein Mal pro Nacht in Reporting- oder Analytics-Systeme importiert werden. Um dies zu ermöglichen, kann die Aufbewahrungszeit auf bis zu einen Monat eingestellt werden.

5. Wenn Sie eine längere Aufbewahrungszeit einstellen möchten, dies jedoch mit der bestehenden Konfiguration Ihres Projekts nicht möglich ist, dann kontaktieren Sie den VIER Customer Service Desk.
→ Sie haben die Datenschutz-Optionen eingerichtet.



HINWEIS

Hierarchischer Aufbau

Die Funktion ist hierarchisch aufgebaut (**Reseller > Kunde > Abteilungskonto > Projekt**). Wenn Sie z. B. beim Reseller wählen, dass die Daten nach **einem Tag** gelöscht werden sollen, dann stehen Ihnen auf den darunterliegenden Ebenen nur die Optionen zur weiteren Einschränkung zur Verfügung (**Einem Tag, Einer Stunde und 10 Minuten**). Es kann kein längerer Zeitraum gewählt werden (Die Option **Eine Woche** steht in diesem Beispiel auf den darunter folgenden Ebenen nicht zur Verfügung).

6. Klicken Sie auf **Speichern**.
→ Sie haben das Abteilungskonto angelegt.

Abteilungskonto

Name des Abteilungskontos *
 test

Gesprächsaufzeichnung

Gespräche aufzeichnen erlaubt

Gesprächsaufzeichnungen automatisch löschen nach *
 Einer Woche

Datenschutz

Kunden-Rufnummern werden anonymisiert, bevor sie an externe Systeme weitergegeben werden. Identische Rufnummern führen zu identischen Anonymisierungsergebnissen. Sie können diese Option nicht deaktivieren, da sie in Ihrem Unternehmen bereits aktiviert ist.

Kunden-Rufnummer anonymisieren

Wie lange Daten für die [Dialog-API](#) gespeichert werden sollen, hat keine Auswirkungen auf die Dialogergebnisse unter **Projekte > Dialoge**.

Dialogdaten automatisch löschen nach *
 Einer Woche

Ein Abteilungskonto anlegen

6.2.2 Abteilungskonto bearbeiten

So bearbeiten Sie ein Abteilungskonto:

1. Klicken Sie in der Navigationsleiste unter *Administration* auf **Abteilungskonten**.
 2. Wählen Sie das Abteilungskonto, das Sie bearbeiten möchten.
 3. Klicken Sie auf **Bearbeiten** und bearbeiten Sie Ihr Abteilungskonto.
 4. Klicken Sie auf **Speichern**.
- Ihre Änderungen wurden gespeichert.



TIPP

Informationen zu den Kontoeinstellungen

Für detaillierte Informationen zu den Einstellungen siehe [Abteilungskonto anlegen](#) ▶73.

6.2.3 Abteilungskonto löschen

So löschen Sie ein Abteilungskonto:

1. Klicken Sie in der Navigationsleiste unter *Administration* auf **Abteilungskonten**.
 2. Wählen Sie das Abteilungskonto, das Sie löschen möchten.
 3. Klicken Sie auf **Bearbeiten** und anschließend auf **Löschen**.
 4. Klicken Sie auf **Bestätigen**.
- Das Abteilungskonto wird nach der Aufbewahrungsfrist von 90 Tagen unwiderruflich gelöscht. Sie sehen das geplante Löschedatum in der Abteilungskonto-Übersicht.



HINWEIS

Löschen von Konten

Inaktive Abteilungskonten werden nach 90 Tagen unwiderruflich gelöscht.

6.2.4 Abteilungskonto wiederherstellen

So stellen Sie ein Abteilungskonto wieder her:

1. Klicken Sie in der Navigationsleiste unter *Administration* auf **Abteilungskonten**.
 2. Wählen Sie das Abteilungskonto, das Sie wiederherstellen möchten.
 3. Klicken Sie auf **Wiederherstellen** und bestätigen Sie Ihre Auswahl, indem Sie erneut auf **Wiederherstellen** klicken.
- Ihr Abteilungskonto wurde wiederhergestellt.

6.3 Sprachdienst-Profile

Im Folgenden erfahren Sie, wie Sie in der Navigationsleiste unter *Sprachdienst-Profile* die Speech-to-Text- oder Text-to-Speech-Profile anpassen, abhängig davon, welchen Anbieter Sie verwenden. Sie können verschiedene Sprachen wählen, um darzustellen, welche Sprachen Ihr Profil unterstützt.

6.3.1 Speech-to-Text-Profil

Im Folgenden erfahren Sie, wie Sie ein Speech-to-Text-Profil erstellen oder löschen.

6.3.1.1 Speech-to-Text-Profil erstellen

So erstellen Sie ein Speech-to-Text-Profil:

Voraussetzung

- ✓ Sie haben vom Anbieter Ihres Speech-to-Text-Sprachdienstes die REST-Endpunkt-ID und den Produktschlüssel erhalten.
- 1. Klicken Sie in der Navigationsleiste unter *Administration* auf **Sprachdienst-Profile**.
- 2. Klicken Sie unter *Speech-to-Text-Profile* auf ⊕.
- 3. Wählen Sie unter *Profil* einen *Sprachdienst*.
- 4. Geben Sie einen *Profilnamen* ein.
- 5. Wählen Sie unter *Unterstützte Sprachen* mindestens eine Sprache, um zu verdeutlichen, welche Sprachen von Ihrem Profil unterstützt werden.
- 6. Abhängig vom gewählten Anbieter können Sie unter (*Anbieter*) *Erweiterte Einstellungen* weitere Einstellungen vornehmen.
- 7. Wenn Sie **Microsoft** gewählt haben, dann nehmen Sie folgende Einstellungen vor oder geben Sie folgende Daten ein:
- 8. Wenn Sie Streaming aktivieren möchten, dann schieben Sie den Schalter auf *Streaming aktiviert*.
- 9. Wenn Sie möchten, dass Schimpfwörter in den Transkriptionsergebnissen mit Asterisken zensiert werden, dann schieben Sie den Schalter auf *Schimpfwörter herausfiltern*.
- 10. Geben Sie eine REST-Endpunkt-ID ein.
- 11. Wählen Sie eine *Azure-Region*.
Tipp: Wenn keine Azure-Region hinterlegt wird, wird **westeurope** als Standard verwendet.
- 12. Geben Sie einen *Produktschlüssel* ein.
Tipp: Wenn Sie im Feld *Produktschlüssel* nichts eingeben, wird automatisch das Standard-Sprachdienst-Profil von VIER verwendet.
- 13. Wenn Sie Begriffe angeben möchten, die bei der Transkription bevorzugt erkannt werden sollen, dann geben Sie diese unter *Bevorzugte Begriffe* ein.
Tipp: Bestätigen Sie jeden eingegebenen Begriff mit der Enter-Taste.
Tipp: Wenn Sie für bestimmte Abschnitte im Dialog Begriffe verwenden möchten, die bei der Transkription erkannt werden, dann müssen Sie diese über den API-Endpunkt </call/transcription/switch> angeben. Für weitere Informationen <https://cognitivevoice.io/specs/#/call/switchTranscription>.
- 14. Wenn Sie **Google** gewählt haben, dann nehmen Sie folgende Einstellungen vor oder geben Sie folgende Daten ein:

15. Wenn Sie Streaming aktivieren möchten, dann schieben Sie den Schalter auf *Streaming aktiviert*.
16. Wenn Sie möchten, dass Schimpfwörter in den Transkriptionsergebnissen mit Asterisken zensiert werden, dann schieben Sie den Schalter auf *Schimpfwörter herausfiltern*.
17. Wenn Sie Begriffe angeben möchten, die bei der Transkription bevorzugt erkannt werden sollen, dann geben Sie diese unter *Bevorzugte Begriffe* ein.

Tipp: Bestätigen Sie jeden eingegebenen Begriff mit der Enter-Taste.

Tipp: Wenn Sie für bestimmte Abschnitte im Dialog Begriffe verwenden möchten, die bei der Transkription erkannt werden, dann müssen Sie diese über den API-Endpunkt </call/transcription/switch> angeben. Für weitere Informationen <https://cognitivevoice.io/specs/#/call/switchTranscription>.

18. Unter *Zugangsdaten für Dienstkonto* können Sie die JSON-Datei hochladen, die Sie erhalten haben, als Sie das Dienstkonto bei Google angelegt haben. Diese JSON-Datei enthält die Zugangsdaten, die für die Integration mit VIER Cognitive Voice Gateway erforderlich ist.
 19. Wenn Sie **IBM** gewählt haben, dann nehmen Sie folgende Einstellungen vor oder geben Sie folgende Daten ein:
 20. Wenn Sie möchten, dass Schimpfwörter in den Transkriptionsergebnissen mit Asterisken zensiert werden, dann schieben Sie den Schalter auf *Schimpfwörter herausfiltern*.
 21. Geben Sie die *Server-URL* ein, die Sie von IBM erhalten haben.
 22. Geben Sie den *API-Schlüssel* ein, den Sie von IBM erhalten haben.
 23. Klicken Sie auf **Speichern**.
- Ihr Speech-to-Text-Profil wurde gespeichert.

Sprachdienst-Profil - Speech-to-Text-Profil

6.3.1.2 Speech-to-Text-Profil löschen

So löschen Sie ein Speech-to-Text-Profil:

1. Klicken Sie in der Navigationsleiste unter *Administration* auf **Sprachdienst-Profil**.
2. Wählen Sie das Speech-to-Text-Profil, das Sie löschen möchten.
3. Wählen Sie **Bearbeiten** und klicken Sie auf **Löschen**.
4. Klicken Sie auf **Bestätigen**.

→ Ihr Speech-to-Text-Profil wurde gelöscht.

6.3.2 Text-to-Speech-Profil

Im Folgenden erfahren Sie, wie Sie ein Text-to-Speech-Profil erstellen oder löschen.

6.3.2.1 Text-to-Speech-Profil erstellen

Im Folgenden erfahren Sie, wie Sie ein Text-to-Speech-Profil erstellen. Dafür müssen Sie folgende Aktionen durchführen:

- Basisdaten eintragen
- Stimme einrichten

Basisdaten eintragen So tragen Sie die Basisdaten ein:

1. Klicken Sie in der Navigationsleiste unter *Administration* auf **Sprachdienst-Profil**.
2. Klicken Sie unter *Text-to-Speech-Profil* auf **+**.
3. Wählen Sie unter *Profil* einen *Sprachdienst*.
4. Geben Sie einen *Profilnamen* ein.

→ Sie haben die Basisdaten eingetragen.

Stimme einrichten So richten Sie die Stimme ein:

1. Klicken Sie auf **+**.
 2. Wählen Sie unter *Stimme* mindestens eine *Sprache*.
 3. Geben Sie die *Stimmbezeichnung des Herstellers* ein.
 4. Wenn Sie **Google** gewählt haben, dann können Sie unter *Google Erweiterte Einstellungen* die Daten Ihres Google Service-Accounts eingeben.
 5. Geben Sie Ihre Daten direkt unter *Zugangsdaten für Service-Account* ein oder klicken Sie auf **Lade Zugangsdaten aus JSON-Datei** und wählen Sie die Datei, die die Daten enthält.
 - oder -
 - Wenn Sie **Amazon** gewählt haben, dann können Sie unter *Amazon Erweiterte Einstellungen* die Daten Ihres Amazon Service-Accounts eingeben.
 6. Geben Sie die *Zugriffsschlüssel-ID* ein.
 7. Geben Sie den *Geheimen Zugriffsschlüssel* ein.
 - oder -
 - Wenn Sie **Microsoft** gewählt haben, dann können Sie unter *Microsoft Erweiterte Einstellungen* die Daten Ihres Microsoft Service-Accounts eingeben.
 8. Geben Sie die *REST-Endpunkt-URL* ein.
 9. Geben Sie die *Authentifizierungs-URL* ein.
 10. Geben Sie den *Produktschlüssel* ein.
 - oder -
 - Wenn Sie **IBM** gewählt haben, dann können Sie unter *IBM Erweiterte Einstellungen* die Daten Ihres IBM Service-Accounts eingeben.
 11. Geben Sie die *Server-URL* ein.
 12. Geben Sie den *API-Schlüssel* ein.
 13. Klicken Sie auf **Speichern**.
- Sie haben die Stimme eingerichtet.
- Sie haben das Text-to-Speech-Profil erstellt.

Text-to-Speech-Profil anlegen SPEICHERN ABBRECHEN

Profil

Sprachdienst *
IBM

Profilname *
Y Solutions

Stimme

Sprache *
Catalan (Spain) / Català (Espanya)

Stimmenbezeichnung des Herstellers *
Stella

+

Sprachdienst-Profile - Text-to-Speech-Profil

6.3.2.2 Text-to-Speech-Profil löschen

So löschen Sie ein Text-to-Speech-Profil:

1. Klicken Sie in der Navigationsleiste unter *Administration* auf **Sprachdienst-Profile**.
 2. Wählen Sie das Text-to-Speech-Profil, das Sie löschen möchten.
 3. Klicken Sie auf **Bearbeiten** und anschließend auf **Löschen**.
 4. Klicken Sie auf **Bestätigen**.
- Ihr Text-to-Speech-Profil wurde gelöscht.

6.4 Rufnummern

Im Folgenden erhalten Sie Informationen darüber, wie Sie Rufnummern verwalten können.

6.4.1 Rufnummern einem Kunden zuweisen



TIPP

Rufnummernzuweisung für Reseller oder Kunden

Wenn dem Reseller oder dem Kunden schon eine Rufnummer zugewiesen wurde, dann ist dieser Handlungsschritt nicht notwendig.



TIPP

Zuweisung von Rufnummernblöcken als Reseller-Administrator:in

Um einen Bot per Telefon anrufen zu können, ist für das korrespondierende Projekt in VIER Cognitive Voice Gateway eine Rufnummer erforderlich. Als Reseller-Administrator:in können Sie Ihren Kunden Rufnummernblöcke zuweisen, die dann, während sie eingerichtet sind, in Ihren Projekten in VIER Cognitive Voice Gateway verwendet werden können.

So weisen Sie einem Kunden Rufnummern zu:

Voraussetzung

✓ Sie haben einen Kunden angelegt [siehe [Kunde anlegen ▶69](#)].

1. Klicken Sie in der Navigationsleiste unter *Administration* auf **Rufnummern**.

→ Sie sehen die Übersicht der Rufnummern Ihres Projekts.

1. Um den Rufnummernblock, dem Sie neue Rufnummernblockdaten hinzufügen möchten, zu wählen, klicken Sie auf **+**.

2. Wählen Sie die *Gewünschte Blockgröße*.

WARNUNG! Die Blockgröße definiert die Anzahl der Rufnummern, die Sie dem Kunden zuweisen. Rufnummern sind eine begrenzte Ressource. Halten Sie die Blockgröße so klein wie möglich, um zu vermeiden, dass Rufnummern blockiert werden, die möglicherweise nicht verwendet werden. Sie können dem Kunden später bei Bedarf weitere Rufnummernblöcke zuweisen.

3. Wenn der gewählte Block auf den Anfang des ersten freien Abschnitts gesetzt werden soll, der groß genug ist, dann wählen Sie **Auf den ersten passenden Block festlegen**.

- oder -

Wählen Sie **Blockgröße übernehmen**. Diese Option aktualisiert die gewählte Blockgröße und die Aufteilung des freien Platzes.

4. Klicken Sie unter *Freie (grau) und verwendete (rot) Rufnummernblöcke* auf den freien, unbenutzten Block im Diagramm.

→ Die gewünschte Blockgröße wurde nun im Diagramm angewendet.

→ Per Mouseover können Sie den Rufnummernbereich sehen, der dem neu erstellten Block zugewiesen wurde.

5. Wenn einem Reseller neue Rufnummern zugewiesen werden, dann wählen Sie den Reseller. Andernfalls ist das Feld bereits ausgefüllt. Es ist nur notwendig, einen Reseller zu wählen, wenn einem Reseller neue Rufnummern zugewiesen werden. Andernfalls ist das Feld bereits ausgefüllt.

6. Wählen Sie einen *Zielkunden*.
 7. Wenn einem Kunden Rufnummern zugeordnet werden sollen, dann muss als Erstes ein Rufnummernblock gewählt werden, der einem Reseller zugeordnet ist. Eine Anzahl von Rufnummern muss dann daraus gewählt werden, die dann wiederum dem Kunden zugeordnet werden (angegeben als *Zielkunde*).
 8. Geben Sie eine *Beschreibung* für Ihre neuen Rufnummernblockdaten ein.
 9. Klicken Sie auf **Zuweisen**.
- Sie haben dem Kunden die Rufnummern zugewiesen.

Rufnummern + WEITERE RUFNUMMERN HINZUFÜGEN

Root

+49721 bis +49721		+ ✎
+496 bis +4969		+ ✎
+4969 bis +4969		+ ✎

Rufnummern - Übersicht Rufnummern

Rufnummern zuweisen ABBRECHEN ZUWEISEN

Rufnummernblock-Daten hinzufügen

Gewünschte Blockgröße 10 AUF ERSTEN PASSENDEN BLOCK FESTLEGEN BLOCKGRÖSSE ÜBERNEHMEN

Start-Rufnummernbereich * +4972 10

End-Rufnummernbereich * +49721 9

Reseller L ng ▼

Zielkunde Mo Customer ▼

Beschreibung Y Solutions

Freie (grau) und verwendete (rot) Rufnummernblöcke

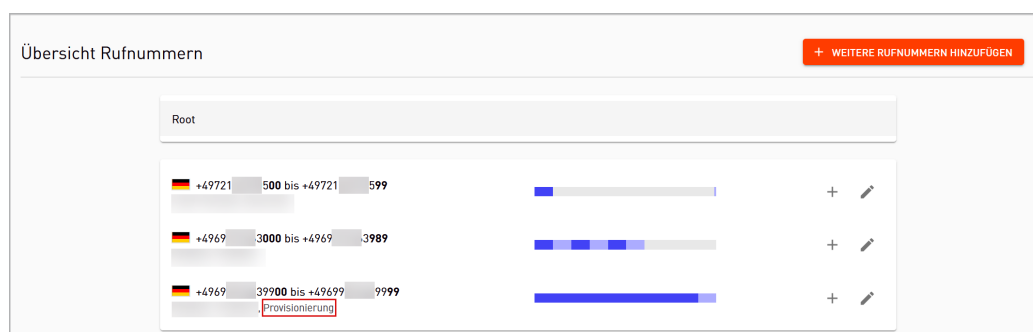
Rufnummern - Einem Kunden Rufnummern zuweisen

6.4.2 Neue Provisionierungs-Rufnummernblockdaten hinzufügen

Provisionierungs-Rufnummernblöcke enthalten Rufnummern für Anrufe, die von einem vorgelagerten System angekündigt werden, z. B. einem Contact Center. Nach der Ankündigung einer solchen Anrufweiterleitung wird eine Rufnummer aus dem Provisionierungs-Rufnummernblock für 10 Sekunden aktiv geschaltet, damit das vorgelagerte System den Anruf weiterleiten kann.

So fügen Sie neue Provisionierungs-Rufnummernblockdaten hinzu:

1. Klicken Sie unter *Administration* auf **Rufnummern**.
 2. Um den Bereich der Provisionierungs-Rufnummern zu wählen, dem Sie neue Rufnummernblock-Daten zuweisen wollen, klicken Sie, auf **+**.
- Sie haben neue Provisionierungs-Rufnummernblockdaten hinzugefügt.



Rufnummern - Übersicht Rufnummern - Provisionierung

6.4.3 Rufnummernblock löschen

So löschen Sie einen Rufnummernblock:

1. Klicken Sie in der Navigationsleiste unter *Administration* auf **Rufnummern**.
2. Um einen Rufnummernbereich zu löschen, klicken Sie auf **✎**.

Tipp: Ein Rufnummernbereich kann nur dann gelöscht werden, wenn keine Rufnummer daraus einem Projekt zugewiesen ist.


3. Klicken Sie auf **Löschen**.
- Der Rufnummernbereich wurde gelöscht.

6.5 Abrechnung

Im Folgenden erhalten Sie Informationen darüber, wie Sie einen Überblick über die Nutzungsdaten bekommen.

6.5.1 Einen Überblick über die Nutzungsdaten bekommen

So bekommen Sie einen Überblick über die Nutzungsdaten:

1. Klicken Sie in der Navigationsleiste unter *Administration* auf **Abrechnung**.
 2. Um ein Datum zu wählen, klicken Sie auf .
 3. Bestätigen Sie Ihre Auswahl mit **Ok**.
- oder -
Wählen Sie **Letzter Monat**, **Dieser Monat** oder **Heute**.
- Sie erhalten einen Überblick über die folgenden Daten:
- das *Projekt*
 - die *Eingehenden Minuten*
 - die *Ausgehenden Minuten*
 - die *Gesamtminuten (Eingehende und ausgehende)*
 - den *Abrechnungstakt*



TIPP

Abrechnungstakt

Standardmäßig ist für jeden Kunden der Abrechnungstakt 60/60 eingestellt. In diesem Fall wird die erste Minute immer voll abgerechnet. Längere Gespräche werden auf die volle Minute gerundet, z. B. 2 Minuten 10 Sekunden auf 2 Minuten und 2 Minuten 35 Sekunden auf 3 Minuten. Wenn Sie einen alternativen Abrechnungstakt wünschen, dann wenden Sie sich an das VIER Customer Success Management.

6.5.2 Nutzungsdaten herunterladen

So laden Sie Nutzungsdaten herunter:

1. Klicken Sie in der Navigationsleiste unter *Administration* auf **Abrechnung**.
 2. Klicken Sie auf **Herunterladen**.
 3. Wählen Sie **CSV** oder **Excel**.
 4. Bestätigen Sie Ihre Auswahl.
- Die CSV- oder Excel-Datei wird geöffnet.



TIPP

Aufgelistete Nutzungsdaten

Wenn Sie darüber hinaus detailliertere Informationen zu aufgelisteten Nutzungsdaten benötigen, dann laden Sie die Metadaten/CDRs zu den Dialogen für jedes Projekt herunter.

Um solche detaillierten Nutzungsdaten von Ihren Systemen aus automatisch abrufen zu können, kann VIER Ihnen Service Accounts zur Verfügung stellen. Mit diesen können Sie über die [CDR-API](#) die Nutzungsdaten abfragen.

6.6 Zugriffsverwaltung

Im Folgenden erfahren Sie alle Details zur Zugriffsverwaltung. Die Zugriffsverwaltung ermöglicht es Ihnen als Reseller-, Kunden- oder Abteilungskonto-Administrator, weitere Administratoren einzurichten und den Administratoren Zugriff auf Reseller, Kunden, Abteilungskonten oder Projekte zu gewähren, auf die Sie ebenfalls Zugriff haben.

6.6.1 Zugriff gewähren

Sie können Benutzer:innen folgende Rechte zuweisen:

- Reseller
- Kunde
- Abteilungskonto
- Projekt

So gewähren Sie Benutzer:innen Zugriffe auf die Rechte:

Voraussetzung

- ✓ Sie haben selbst Zugriff auf den Reseller, den Kunden, das Abteilungskonto oder das Projekt, auf das Sie Zugriff gewähren möchten.

1. Klicken Sie in der Navigationsleiste unter *Administration* auf **Zugriffsverwaltung**.
2. Klicken Sie auf **Zugriff gewähren**.

Geben Sie im Feld **E-Mail-Adresse des:der Benutzers:Benutzerin zur Autorisierung eingeben** die E-Mail-Adresse derjenigen Person ein, der Sie Zugriffsrechte zuteilen möchten.

HINWEIS! Wenn Sie eine:n neue:n Benutzer:in anlegen, dann versendet VIER Cognitive Voice Gateway eine E-Mail an den:die Benutzer:in, um die E-Mail-Adresse zu verifizieren und ein Passwort zu setzen. Wenn der:die Benutzer:in keine E-Mail erhält, dann ist es erforderlich, den Spam-Ordner zu prüfen.

3. Klicken Sie auf das Zugriffsrecht, das Sie zuteilen möchten:

- Zugriff auf den Reseller gewähren
 - Zugriff auf den Kunden gewähren
 - Zugriff auf das Abteilungskonto gewähren
 - Zugriff auf das Projekt gewähren
4. Klicken Sie auf den Reseller, den Kunden, auf das Abteilungskonto oder das Projekt, für das der Zugriff gelten soll.
- Sie haben dem:der Benutzer:in Zugriff auf das entsprechende Recht gewährt.

Zugriffsverwaltung - Überblick

6.6.2 Zugriffsrechte erweitern

Sie können Benutzer:innen neben Zugriffsrechten auch mehrere Zugriffsrechte auf verschiedenen Ebenen gewähren.

Type	Name	Token	Actions
RESELLER	[Redacted]	bb6a6 [Redacted] b64f3fc2e271	[Icon]
CUSTOMER	Monitoring [Redacted]	2df8e1f1 [Redacted] 002edfe41b54	[Icon]
ACCOUNT	Monitoring [Redacted]	80dd283b [Redacted] 4230e5ac93cb	[Icon]

Zugriffsverwaltung - Zugriff auf mehreren Ebenen

So erweitern Sie die Zugriffsrechte von Benutzer:innen:

Voraussetzung

- ✓ Sie haben selbst Zugriff auf den Reseller, den Kunden, das Abteilungskonto oder das Projekt, auf das Sie den Zugriff erweitern.
1. Klicken Sie in der Navigationsleiste unter *Administration* auf **Zugriffsverwaltung**.
 2. Klicken Sie auf den:die Benutzer:in, dessen:deren Zugriff Sie erweitern möchten.
 3. Klicken Sie auf das Zugriffsrecht, das Sie zusätzlich zuteilen möchten:


- **Zugriff auf den Reseller gewähren**
 - **Zugriff auf den Kunden gewähren**
 - **Zugriff auf das Abteilungskonto gewähren**
 - **Zugriff auf das Projekt gewähren**
4. Klicken Sie auf den Reseller, den Kunden, auf das Abteilungskonto oder das Projekt, für das der Zugriff gelten soll.
- Sie haben die Zugriffsrechte für die Benutzer:innen erweitert.

6.6.3 Zugriffsrechte entfernen

So entfernen Sie Zugriffsrechte von Benutzer:innen:

Voraussetzung

- ✓ Sie haben selbst Zugriffsrechte auf den Reseller, den Kunden, das Abteilungskonto oder das Projekt, für das Sie die Zugriffsrechte entziehen möchten.

1. Klicken Sie in der Navigationsleiste unter *Administration* auf **Zugriffsverwaltung**.
2. Klicken Sie auf den:die Benutzer:in, dem:der Sie das Zugriffsrecht entziehen möchten und klicken Sie auf .
3. Klicken Sie auf **Löschen**.

→ Sie haben die Zugriffsrechte von Benutzer:innen entfernt.



HINWEIS

Benutzer:in vollständig löschen

Wenn Benutzer:innen alle Zugriffsrechte entzogen werden, dann werden die Benutzer:innen nicht gelöscht. Um Benutzer:innen vollständig zu löschen, wenden Sie sich an den VIER Customer Service Desk.

7 PRODUKTKONFIGURATION

Im Folgenden erfahren Sie, wie Sie Reseller-Einstellungen vornehmen und das Design der Benutzeroberfläche selbst konfigurieren.

7.1 Reseller-Einstellungen

Im Folgenden erfahren Sie, wie Sie Einstellungen zu einem Reseller vornehmen oder bearbeiten.

7.1.1 Reseller-Einstellungen vornehmen

Im Folgenden erfahren Sie, wie Sie Reseller-Einstellungen vornehmen. Dafür müssen Sie folgende Aktionen durchführen:

- Ausgehende Anrufe einrichten
- Gesprächsaufzeichnungen einrichten
- Datenschutz-Optionen einrichten
- Kontaktdaten einrichten



TIPP

Anonymisierte Rufnummern anzeigen

Wenn es für einen Bot oder ein:e Bot-Entwickler:in nicht erforderlich ist, die Rufnummer des Kunden zu kennen, dann kann VIER Cognitive Voice Gateway diese jetzt anonymisieren (siehe **erweiterte Optionen > Datenschutz > Rufnummern für Bot und Integrationen anonymisieren**). D. h. Conversational Als wie Boost, Cognigy, Dialogflow, Rasa, Ubitec, andere API-Benutzer:innen und Integrationen sehen nur eine anonymisierte Rufnummer.

Ausgehende Anrufe einrichten

So richten Sie ausgehende Anrufe ein:

Voraussetzung

- ✓ Sie haben die Rolle *Reseller-Administrator:in*.

1. Klicken Sie in der Navigationsleiste unter *Produktkonfiguration* auf **Reseller-Einstellungen**.
2. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.
3. Damit Ihr Voicebot ausgehende Anrufe initiieren kann, schieben Sie unter *Ausgehende Anrufe* den Schalter auf *Bots dürfen ausgehende Anrufe initiieren*.

Tipp: Ausgehende Anrufe werden z. B. bei der Übergabe zu einem Agenten im Contact Center via [/call/forward/](#) benötigt oder für Voicebots, die einen Anruf via [/call/dial](#) initiieren.

- Sie haben für Ihren Bot ausgehende Anrufe eingerichtet.

Gesprächsaufzeichnungen einrichten

So richten Sie Gesprächsaufzeichnungen ein:

1. Um Gesprächsaufzeichnungen einzurichten, verschieben Sie unter *Gesprächsaufzeichnung* den Schalter.



HINWEIS

Deaktivierung der Gesprächsaufzeichnung

Wenn die Gesprächsaufzeichnung beim Reseller, Kunden oder Abteilungskonto deaktiviert wurde, dann können Sie die Gesprächsaufzeichnung für Ihren Bot nicht aktivieren.

2. Wenn Sie den Schalter aktiviert haben, dann wählen Sie unter *Gesprächsaufzeichnungen automatisch löschen nach* einen Zeitraum, nach dem die Gesprächsaufzeichnungen automatisch gelöscht werden.

→ Sie haben Gesprächsaufzeichnungen eingerichtet.

Datenschutz-Optionen einrichten

So richten Sie Datenschutz-Optionen ein:

1. Wenn Sie möchten, dass Kunden-Rufnummern anonymisiert werden, bevor sie an den Bot und die Integrationen übertragen werden, dann aktivieren Sie den Schalter *Rufnummern für Bot und Integrationen anonymisieren*.
 - Conversational AIs wie Boost, Cognigy, Dialogflow, Rasa, Ubitec und andere API-Nutzer und Integrationen sehen nur anonymisierte Rufnummern.
 - Wenn die Kunden-Rufnummern für Bot und Integrationen bereits beim Reseller anonymisiert werden, dann werden bei allen darunterliegenden Hierarchiestufen (**Reseller > Kunde > Abteilungskonto > Projekt**) die Kunden-Rufnummern automatisch anonymisiert. Sie können die Einstellung in diesem Fall nicht deaktivieren.
2. Wenn der Schalter *Rufnummern für Bot und Integrationen anonymisieren* aktiviert ist, dann hasht VIER Cognitive Voice Gateway die Remote-Anrufer-ID bei der Kommunikation mit Bots und anderen Diensten. Der Hash ist deterministisch: Dieselbe Rufnummer erzeugt denselben Hash, so dass verschiedene Kunden noch unterschieden werden können. Wenn ein Kunde ein zweites Mal anruft, dann könnten Bots damit beispielsweise anders reagieren. Gehashte Rufnummern sind an dem Schlüsselwort `md5-hash`: am Anfang des Strings zu erkennen (z. B. `„remote“: "md5-hash:ad14c520b9cfc53c25f446b338c79ced"` statt `„remo-`

te": "+491111111111"). Dies betrifft die Felder `SessionParameters.remote` in der Bot-API und `CallStarted.callerNumber` in der Webhook-API.

- In VIER Cognitive Voice Gateway werden die Rufnummern der Anrufer:innen je nach Konfiguration im Klartext oder anonymisiert gespeichert. Damit abrechnungsrelevante Daten weiterhin vorhanden sind, speichert VIER Cognitive Voice Gateway zu angerufenen Rufnummern immer das Land als Kürzel (z. B. DE) und das Netz (z. B. Mobile).
- 3. Wenn Sie Dialogdaten speichern möchten, die später über die Dialog-API abgerufen werden können, dann aktivieren Sie den Schalter *Dialogdaten speichern*.
- 4. Wählen Sie unter *Dialogdaten automatisch löschen nach* den Zeitraum, nach dem Daten für die Dialog-API automatisch gelöscht werden.
 - VIER Cognitive Voice Gateway löscht Dialogdaten nach einem einstellbaren Zeitraum nach Ende des Dialogs. Standardmäßig sind hier 10 Minuten eingestellt. Dies reicht beispielsweise aus, um Dialoge an Contact-Center-Dienste zu übergeben, wo sie nach einer Übergabe der:dem menschlichen Agentin:Agenten angezeigt werden.



HINWEIS

Längere Aufbewahrungszeit der Dialoge

In bestimmten Anwendungsfällen ist eine längere Aufbewahrungszeit der Dialoge notwendig. Dies ist beispielsweise der Fall, wenn alle Dialoge ein Mal pro Nacht in Reporting- oder Analytics-Systeme importiert werden. Um dies zu ermöglichen, kann die Aufbewahrungszeit auf bis zu einen Monat eingestellt werden.

- 5. Wenn Sie eine längere Aufbewahrungszeit einstellen möchten, dies jedoch mit der bestehenden Konfiguration Ihres Projekts nicht möglich ist, dann kontaktieren Sie den VIER Customer Service Desk.
 - Sie haben die Datenschutz-Optionen eingerichtet.



HINWEIS

Hierarchischer Aufbau

Die Funktion ist hierarchisch aufgebaut (**Reseller > Kunde > Abteilungskonto > Projekt**). Wenn Sie z. B. beim Reseller wählen, dass die Daten nach **einem Tag** gelöscht werden sollen, dann stehen Ihnen auf den darunterliegenden Ebenen nur die Optionen zur weiteren Einschränkung zur Verfügung (**Ei-**

nem Tag, Einer Stunde und 10 Minuten). Es kann kein längerer Zeitraum gewählt werden (Die Option **Eine Woche** steht in diesem Beispiel auf den darunter folgenden Ebenen nicht zur Verfügung).

Kontaktdaten einrichten

So richten Sie Ihre Kontaktdaten ein:

1. Wählen Sie unter *Standardsprache* die Standardsprache für den Kontakt zu Ihrem Kundenservice. Die Standardsprache ist die Sprache, die unter **Support > Kontakt > Sprachen** voreingestellt ist.
2. Um spezifische Kontaktdaten für eine konkrete Sprache zu hinterlegen, die dem:der Kund:in unter **Support > Kontakt** zur Verfügung stehen, klicken Sie für die jeweilige Sprache auf **Kontaktdaten für X**.
3. Geben Sie eine *Rufnummer* ein.
4. Geben Sie eine *E-Mail*-Adresse ein.
 - Wenn Sie Kontaktdaten für nur eine Sprache hinterlegen, dann werden diese Kontaktdaten unter **Support > Kontakt** automatisch für alle Sprachen angezeigt.
5. Wenn Sie Kontaktdaten für eine weitere Sprache hinterlegen möchten, dann klicken Sie für die jeweilige Sprache auf **Kontaktdaten für X**.
6. Geben Sie eine *Rufnummer* ein.
7. Geben Sie eine *E-Mail*-Adresse ein.
 - Die zusätzlich hinterlegten Kontaktdaten werden für die jeweilige Sprache unter **Support > Kontakt** angezeigt.
8. Wenn Sie Kontaktdaten wieder entfernen möchten, dann klicken Sie auf **Kontaktdaten für X entfernen**.
9. Klicken Sie auf **Speichern**.
10. Sie haben Ihre Kontaktdaten eingerichtet.
 - Sie haben die Reseller-Einstellungen gespeichert.

7.1.2 Reseller-Einstellungen bearbeiten

So bearbeiten Sie Reseller-Einstellungen:

✓ Sie haben die Rolle *Reseller-Administrator*.

1. Klicken Sie in der Navigationsleiste unter *Produktkonfiguration* auf **Reseller-Einstellungen**.
2. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.
3. Nehmen Sie die gewünschten Änderungen vor.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.
 - Ihre Änderungen wurden gespeichert.

7.2 Design der Benutzeroberfläche

Im Folgenden erfahren Sie, wie Sie das Design der Benutzeroberfläche pro Reseller an das Corporate Design des Resellers anpassen können. So können sich Reseller ihren Kunden in VIER Cognitive Voice Gateway im gewohnten Erscheinungsbild präsentieren.

7.2.1 Design der Benutzeroberfläche anlegen

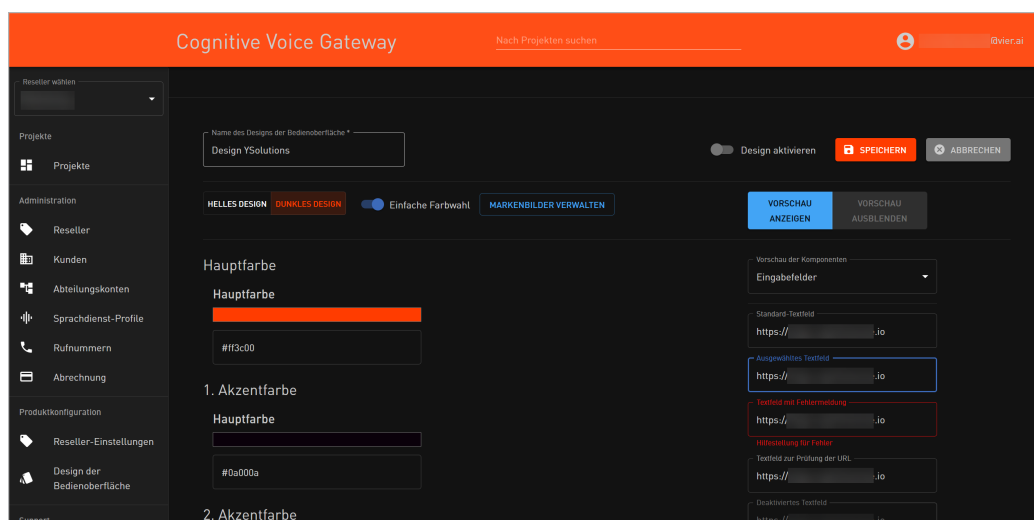
So legen Sie ein eigenes Design für die Benutzeroberfläche an:

Voraussetzung

✓ Sie haben die Rolle *Reseller-Administrator:in*.

1. Klicken Sie in der Navigationsleiste unter *Produktkonfiguration* auf **Design der Benutzeroberfläche**.
2. Klicken Sie auf ⊕.
3. Vergeben Sie unter *Name des Designs der Benutzeroberfläche* einen Namen für Ihr Design.
4. Wenn Sie die Farben für die helle Version des Designs der Benutzeroberfläche festlegen möchten, dann wählen Sie **Helles Design**. Wenn Sie die Farben für die dunkle Version des Designs der Benutzeroberfläche festlegen möchten, dann wählen Sie **Dunkles Design**.
5. Geben Sie die gewünschten Farbwerte ein.
- oder -
Um Farbwerte zu vergeben, klicken Sie auf den jeweiligen Farbbalken. Für folgende Elemente können Sie eigene Farbwerte einstellen:
 - *die Hauptfarbe*
 - *die 1. Akzentfarbe*
 - *die 2. Akzentfarbe*
 - *Erfolgsmeldungen*
 - *Warnungsmeldungen*
 - *Fehlermeldungen*
 - *Informationsmeldungen*
 - *Schriftfarbe*
6. Wenn Sie statt des einfachen Farbdesigns ein erweitertes Farbdesign nutzen möchten, dann schieben Sie den Schalter von *Einfache Farbwahl* auf *Erweiterte Farbwahl*. Bei *Einfache Farbwahl* wird die helle und dunkle Farbe jeweils automatisch berechnet. Bei *Erweiterte Farbwahl* können Sie die hellen und dunklen Farben individuell einstellen.

7. Um ein eigenes Markenbild zu verwenden, klicken Sie auf **Markenbilder verwalten**. Sie können jeweils ein eigenes Logo für das helle Design, ein eigenes Logo für das dunkle Design und ein eigenes Favicon wählen.
 8. Um sich die neuesten Änderungen an Ihrem Design anzeigen zu lassen, klicken Sie auf **Vorschau anzeigen**. Wenn Sie die Vorschau wieder verlassen möchten, dann klicken Sie auf **Vorschau ausblenden**.
 9. Unter *Vorschau der Komponenten* können Sie wählen, für welche konkreten Elemente die Vorschau angewendet wird:
 - **Eingabefelder**
 - **Typografie**
 - **Zustandsmeldungen**
 - **Schaltflächen**
 10. Wenn Sie Ihr Design der Benutzeroberfläche für alle Ihre Benutzer:innen zur Verfügung stellen möchten, dann schieben Sie den Schalter auf *Design aktivieren*.
 11. Klicken Sie auf **Speichern**.
- Ihr Design der Benutzeroberfläche wurde angelegt.



Design der Benutzeroberfläche

7.2.2 Design der Benutzeroberfläche bearbeiten

So bearbeiten Sie Ihr eigenes Design für die Benutzeroberfläche:

Voraussetzung

- ✓ Sie haben die Rolle *Reseller-Administrator:in*.

1. Klicken Sie in der Navigationsleiste unter *Produktkonfiguration* auf **Design der Benutzeroberfläche**.

2. Klicken Sie auf das Design, das Sie bearbeiten möchten.
 3. Nehmen Sie Ihre Änderungen vor.
 4. Klicken Sie **Speichern**.
- Ihre Änderungen wurden gespeichert.



HINWEIS

Aktivierung eines Designs

Es kann nur ein Design aktiv sein. Sobald ein Design auf „aktiv“ gesetzt wird, wird gegebenenfalls das Design, das zuvor aktiv war, deaktiviert.



TIPP

Deaktivierung eines Designs

Wenn ein Design deaktiviert wird, dann wird das Standarddesign angezeigt.

7.2.3 Design der Benutzeroberfläche löschen

So löschen Sie ein Design der Benutzeroberfläche:

Voraussetzung

✓ Sie haben die Rolle *Reseller-Administrator:in*.

1. Klicken Sie in der Navigationsleiste unter *Produktkonfiguration* auf **Design der Benutzeroberfläche**.
 2. Klicken Sie auf das Design, das Sie löschen möchten.
 3. Klicken Sie auf **Löschen**.
 4. Klicken Sie auf **Bestätigen**.
- Das Design der Benutzeroberfläche wurde gelöscht.

8 SUPPORT

Im Folgenden erfahren Sie, wie Sie den VIER Customer Service Desk kontaktieren und die Dokumentation für VIER Cognitive Voice Gateway aufrufen.

8.1 Kontakt

Wenn Sie Fragen, Feature-Vorschläge oder Probleme mit VIER Cognitive Voice Gateway haben, dann können Sie direkten Kontakt mit dem VIER Customer Service Desk aufnehmen.

So kontaktieren Sie den VIER Customer Service Desk:

1. Klicken Sie in der Navigationsleiste unter *Support* auf **Kontakt**.
2. Wählen Sie die Option **E-Mail** oder die Option **Telefon** für einen direkten Anruf.

→ Sie werden mit dem VIER Customer Service Desk verbunden.

8.2 Dokumentation

Unter **Support > Dokumentation** rufen Sie folgende Dokumentationen für VIER Cognitive Voice Gateway auf:

- Entwicklerdokumentation
- API-Dokumentation
- Release Notes
- Bedienungsanleitung

GLOSSAR

Custom-SIP-Header

Ein Custom-SIP-Header ist ein SIP-Header, der der Übertragung von Informationen zu einem Anruf dient. Diese Informationen wurden nicht in den entsprechenden SIP-Standards definiert, sondern zwischen Client und Server vereinbart. Üblicherweise ist einem Custom-SIP-Header ein „X-“ vorangestellt.

KPI

Ein KPI (Key Performance Indicator) ist eine Kennzahl, die sich auf den Erfolg, die Leistung oder Auslastung eines Betriebs, seiner einzelnen organisatorischen Einheiten oder einer Maschine beziehen. Aufgrund ihres Leistungsbezugs dienen Key Performance Indicators dem Management und Controlling dazu, Unternehmensprozesse, einzelne Projekte oder Abteilungen zu kontrollieren und entsprechend zu bewerten.

Webhook

Ein Webhook ist ein Verfahren, das eingesetzt wird, um Webserver direkt miteinander kommunizieren zu lassen, die eigentlich nicht miteinander kommunizieren können. Auf diese Weise lassen sich Webdienste intelligent koppeln.



VIER GmbH
Hamburger Allee 23
30161 Hannover

Tel.: +49 511 957395-1200
E-Mail: info@vier.ai

